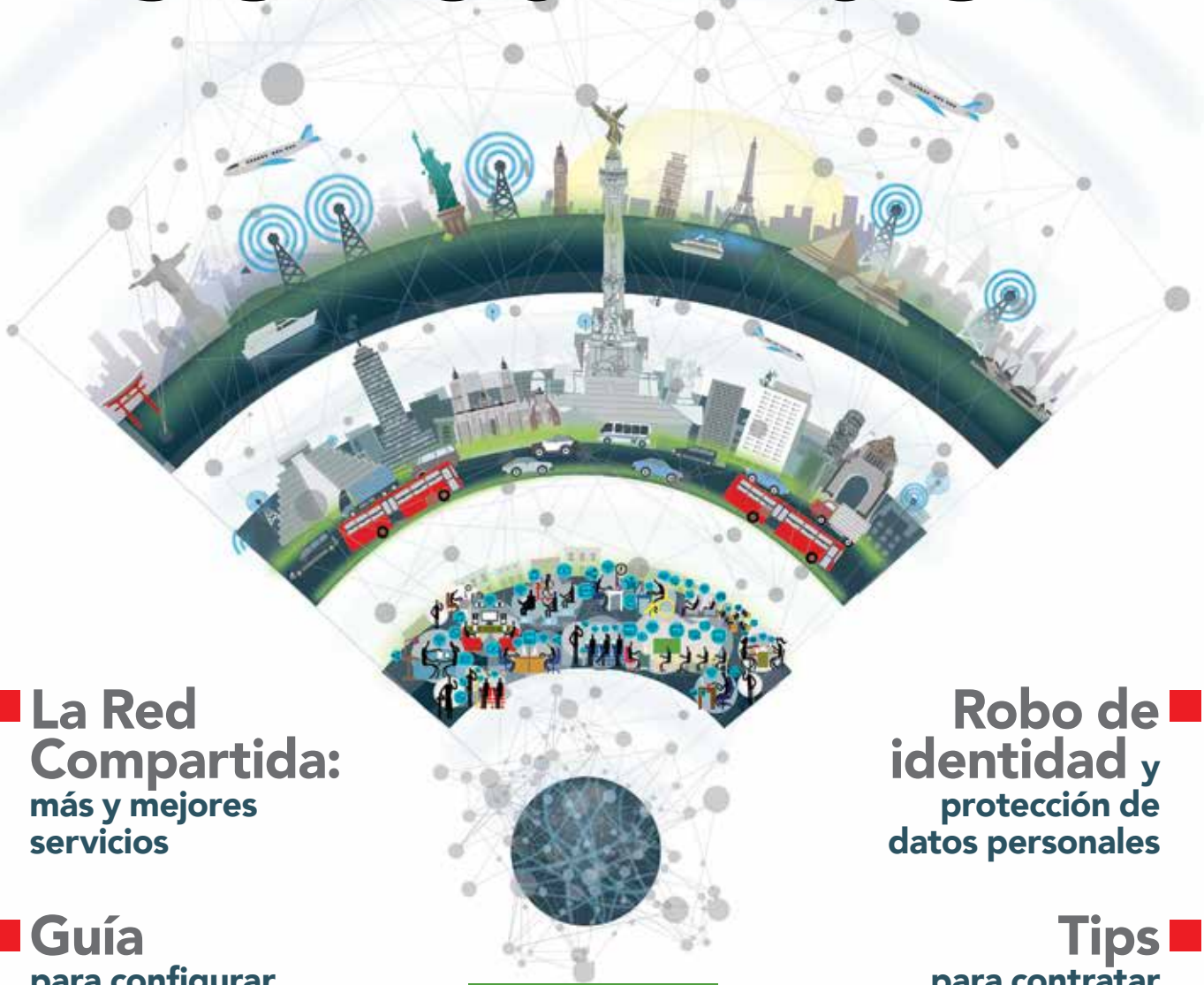
Revista del

Consumidor



La Red Compartida:
más y mejores servicios

Robo de identidad y
protección de datos personales

Guía
para configurar el Wi-Fi

Tips
para contratar servicios telecom

ESPECIAL

Telecomunicaciones

Contrata la compañía que más se adapte a tus necesidades

Consulta el Comparador de Planes de servicios de telecomunicaciones e identifica qué compañía se adapta más a tus necesidades, donde podrás conocer más sobre toda la oferta comercial de servicios de telefonía fija, móvil, internet y televisión de paga en México.

Toma decisiones informadas y consulta el comparador en:
http://comparador.ift.org.mx/

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Esta herramienta ha sido reconocida por los premios WSIS de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, por la revista especializada en informática u-GOB y obtuvo el segundo lugar en la categoría Calidad de Atención al Usuario del concurso anual de Buenas Prácticas 2016 de Regulatel.

Revista del Consumidor

Ernesto Nemer Alvarez
Procurador Federal del Consumidor

Martha Angón Paz
Coordinadora General de Educación y Divulgación

Marco José Sánchez Lira
Director General de Difusión

Consejo Editorial
Martha Angón Paz
Rafael Ochoa Morales
Noreli Domínguez Acosta
Salvador Farías Higareda
Carlos de Jesús Ponce Beltrán
Eriko Flores Pérez
José Enrique Rodríguez Martínez
Marco José Sánchez Lira
Ramiro Olvera Oropeza
Luis Ángel Jiménez Huerta
Raúl Alfonso Curiel Sánchez

Raúl Alfonso Curiel Sánchez
Director Editorial

Montserrat Bustos Cardona
Coordinadora Editorial

Thalía Castillo Gill
Azul Rocío Ramírez Vargas
Reporteras

Juan Medrano Garduño
Corrector de Estilo

Javier Caballero Sandoval
Editor Gráfico

Roberto Paz Amaya
Alejandro Sánchez Velasco
Diseño

Arnulfo Guevara
Mónica Miranda
Bruno Piña
Ilustración

Enrique Arechavala
José Rodríguez
Fotografía

Maira Lilia Hernández León
Directora de Análisis de Prácticas de Consumo de Telecomunicaciones
Colaboradora

Susana Frías de Cristóbal
Departamento de Distribución y Circulación

5516 6612 - 5212 0468
circulacion@profeco.gob.mx
Suscripciones y Publicidad

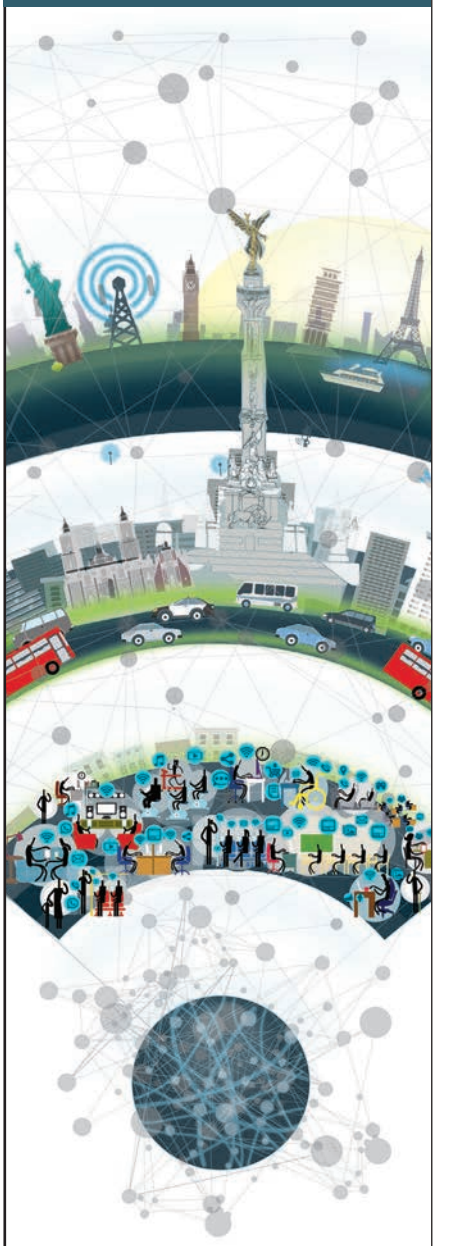
http://rdel.co/digital

rconsumidor@profeco.gob.mx

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

La *Revista del Consumidor*, publicada mensualmente por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), está destinada a informar y a orientar sobre temas de consumo. Información sobre suscripciones, ventas y contratación de espacios para mensajes institucionales en el teléfono 5553 0574. El contenido de los artículos firmados no necesariamente refleja la opinión de la revista ni de **Profeco**: se incluyen a partir de nuestros principios editoriales de búsqueda de pluralidad y diálogo entre corrientes de opinión. Está permitida la reproducción de los estudios del Laboratorio y/o los análisis de precios en cualquier otro medio que apoye la intención de informar a grupos más amplios de la población. No se autoriza la utilización de la información publicada en la revista con fines publicitarios o comerciales. Los análisis de precios y los sondeos de preferencias de consumidores se publican como una referencia válida para las fechas indicadas en cada caso y son independientes de las acciones de verificación y otras que **Profeco** lleve a cabo en el cumplimiento de sus funciones. Certificado de Licitud de Título núm. 1127 y Certificado de Licitud de Contenido núm. 639, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas el 30 de abril de 1981. Se reservan todos los derechos respecto del título de esta publicación conforme a la Unión Internacional de Derechos de Autor. Registrada como correspondencia de Segunda Clase por la Dirección General de Correos, con el número PP09-0336. Características 218621140. Fecha de impresión marzo de 2017. Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, Del. Cuauhtémoc, México, Ciudad de México, C.P. 06280. Editor responsable: Raúl Curiel. Tiraje: 30,000 ejemplares.



ESPECIAL

Telecomunicaciones

Raúl Alfonso Curiel Sánchez
Director Editorial

Andrea Guadalupe Villegas Borquez
Coordinadora de Relaciones Institucionales de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones

Angelina Mejía
Contenidos

Nelly Acosta Vázquez
Edición

J. R. Aguilar
Coordinación Diseño/ Ilustración de Portada

J. R. Aguilar, David E. Ríos, E. Zúñiga
Diseño, Ilustración, Infográficos, Fotoarte

Fotos
Shutterstock

>CONTENIDO

05 | MENSAJE

Beneficios de la Reforma en Telecomunicaciones

06 | INFOGRAFÍA

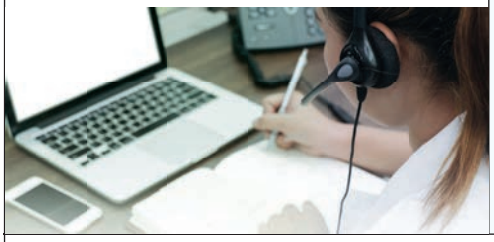
Resultados de la Reforma en Telecomunicaciones

08 | MENSAJE

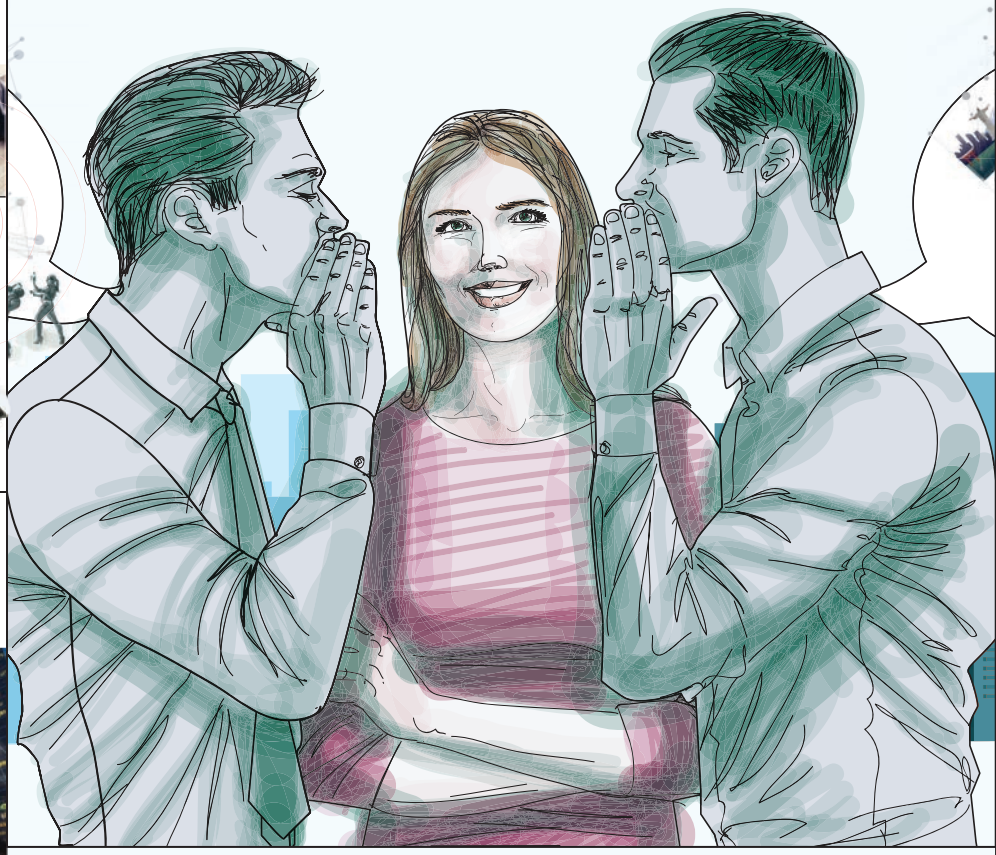
Más y mejores servicios de telecomunicaciones

11 | MENSAJE

Editorial



12 | SERVICIOS



Mitos y realidades en los servicios de telecomunicaciones

Como en todos los grandes cambios, hay cosas que sí son ciertas y otras que, aunque se repitan mucho, no son verdaderas. Aquí te explicamos.

16 | Reforma en Telecomunicaciones: innovación compartida
18 | Aprovecha más tu tiempo y dinero con estas Apps
19 | ¿Cómo utilizar tu saldo no consumido?
20 | Las empresas trabajan más para conservar a sus clientes: Observatel
22 | Una ley incluyente
23 | Servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad
24 | ¿Sabías qué?
28 | TV de paga, que no te vean la cara
30 | Acércate a los Puntos México Conectado
36 | Más opciones en telefonía celular con los OMV
38 | 10 motivos para cancelar servicios de telecomunicaciones
42 | Tips para contratar servicios de telecomunicaciones
48 | Consejos para el ahorro de datos móviles
49 | Protege a tus hijos... y también tu bolsillo

40 | INFOGRAFÍA

14 | CONVERGENCIA

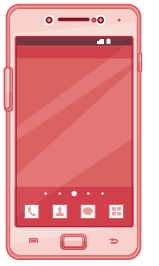
¿Qué hace la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco?

26 | HERRAMIENTAS

¿Tienes problemas con tu servicio de telecomunicaciones?

32 | INFOGRAFÍA

Guía para configurar la conexión Wi-Fi del celular



34 | EXPERTOS

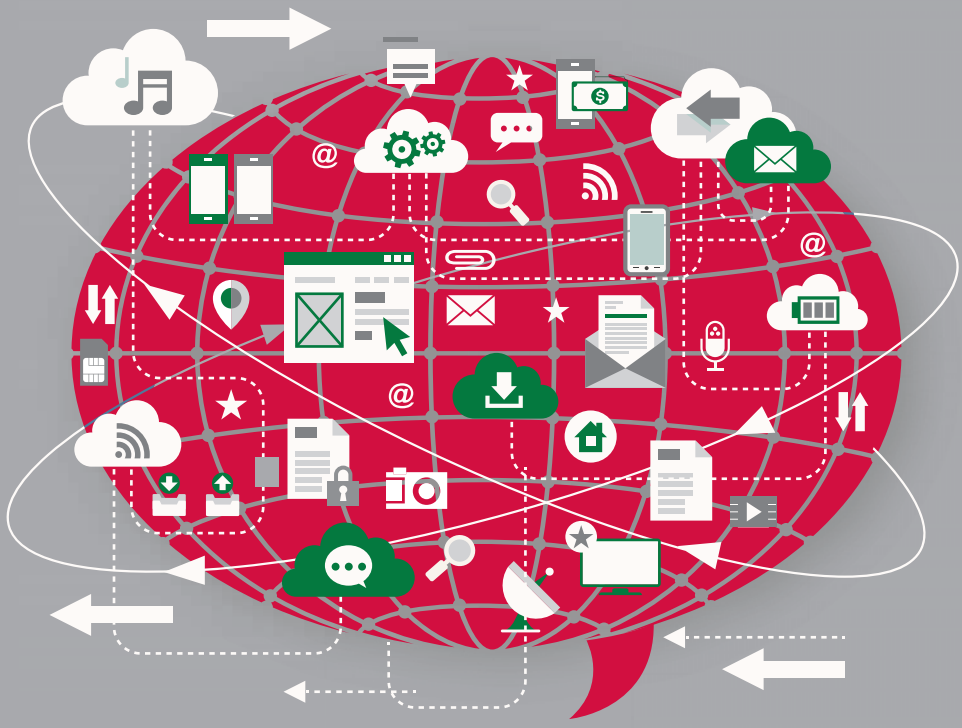
¿Internet de alta velocidad en el hogar?

Red Compartida: servicios de más calidad y mejor precio en el país

El proyecto permitirá llevar telefonía celular e internet móvil a más personas, con mayor velocidad y calidad.

50| Errores en la contratación de servicios
52| Robo de identidad y protección de datos personales
56| Cuidado con la publicidad engañosa
58| Y tú, ¿comparas y te informas sobre los servicios telecom antes de contratarlos?
62| ABC del desbloqueo de celulares
64| ¿Qué tan capacitados están los empleados de empresas de telefonía móvil sobre los derechos de los usuarios?
69| Portabilidad Numérica, ¿cómo le hago?
70| El celular está en tus manos y su buen uso también
74| Si las empresas incumplen, exige la bonificación
76| Cómo instalar un decodificador y una antena para tu televisor
77| ¿Qué hago si me roban el celular?
78| Telecomunicaciones en cifras
80| Diccionario de términos

www.gob.mx/profeco
www.soyusuario.ift.org.mx



CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS Y LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

SUBPROCURADURÍA DE TELECOMUNICACIONES

1. Libertad de elegir
2. Derecho a la portabilidad
3. Derecho a condiciones de contratación claras, justas y equitativas
4. Cargo por servicio
5. Derecho a la calidad en el servicio y en el equipo terminal
6. Derecho a la información
7. Derecho a la privacidad y a la protección de datos personales
8. Derecho de accesibilidad de usuarios con discapacidad
9. Derecho a la no discriminación
10. Derecho de acceso gratuito a un número telefónico de servicios de emergencia
11. Derecho a la suspensión del servicio por reporte de robo o extravío
12. Derechos adicionales de los usuarios de televisión de paga
13. Derecho a la protección

CONTÁCTANOS

/ProfecoOficial
@Profeco
ProfecoTV

Teléfono del Consumidor en Línea
www.telefonodelconsumidor.gob.mx
www.concilianet.profeco.gob.mx

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
SE SECRETARÍA DE ECONOMÍA
PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
MOVER MÉXICO

Necesitamos consumidores informados, responsables de las decisiones de consumo que tomen, que conozcan sus derechos y sepan ejercerlos.

>Editorial

El sector de las telecomunicaciones en México es uno de los más dinámicos y es fundamental para promover la inclusión económica y social. Herramientas como internet y la telefonía móvil son hoy en día una necesidad básica.

Por ello, para Profeco es de la mayor relevancia presentar un número especial de la **Revista del Consumidor** dedicado a los usuarios de las telecomunicaciones, en el marco de la reforma del sector promovida por el gobierno de la República.

Si bien el artículo 28 constitucional ya contemplaba la protección de los consumidores, el hecho de que a partir de 2013 también haya quedado plasmado con el mismo rango que el Estado garantizará que los servicios de telecomunicaciones deben prestarse en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias, ha empoderado a los usuarios. Además de crear un marco jurídico más adecuado para el sector, se fortalecieron las instituciones que deben instrumentar y hacer efectivos los derechos fundamentales. La Cofetel se transformó en Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como órgano autónomo y en Profeco se crea la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Por ello, agradecemos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) que, mediante su Subsecretaría de Comunicaciones, haya patrocinado esta edición especial, así como al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) por sus valiosas aportaciones a este número especial.

A la fecha de impresión de esta revista, México cuenta con más de 236.9 millones de suscripciones de telefonía fija, telefonía móvil, televisión restringida e internet. Pero con el esfuerzo del sector público y las inversiones de la industria, pronto habrá más conectividad y más usuarios a los que debemos proteger.

Necesitamos consumidores informados, responsables de las decisiones de consumo que tomen, que conozcan sus derechos y sepan ejercerlos. Sirva este esfuerzo editorial para contribuir en esta gran labor. ■

Ernesto Nemer Alvarez
PROCURADOR FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Gabriel Contreras Saldívar
Presidente

Ernesto Estrada González
Comisionado

María Elena Estavillo Flores
Comisionada

Adriana Labardini Inzunza
Comisionada

Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado

Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

Javier Juárez Mojica
Comisionado

Edgar Yeman García Turincio
Coordinador General
de Comunicación Social

Felipe Alfonso Hernández Maya
Coordinador General
de Política del Usuario

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

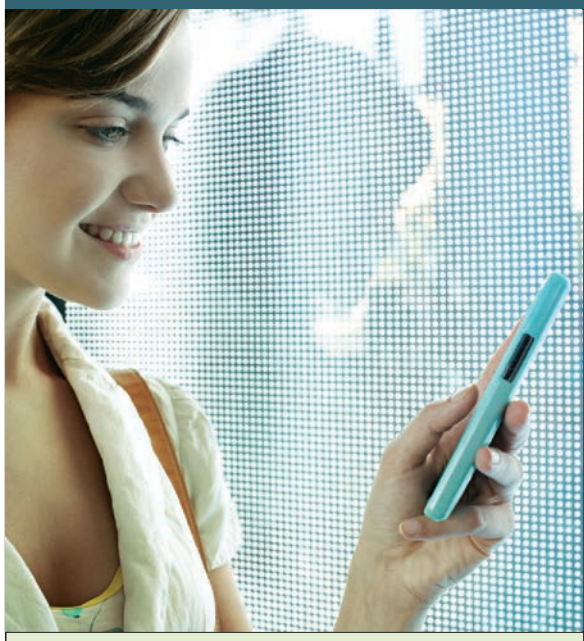
Gerardo Ruiz Esparza
Secretario
de Comunicaciones
y Transportes

Mónica Aspe Bernal
Subsecretaria
de Comunicaciones

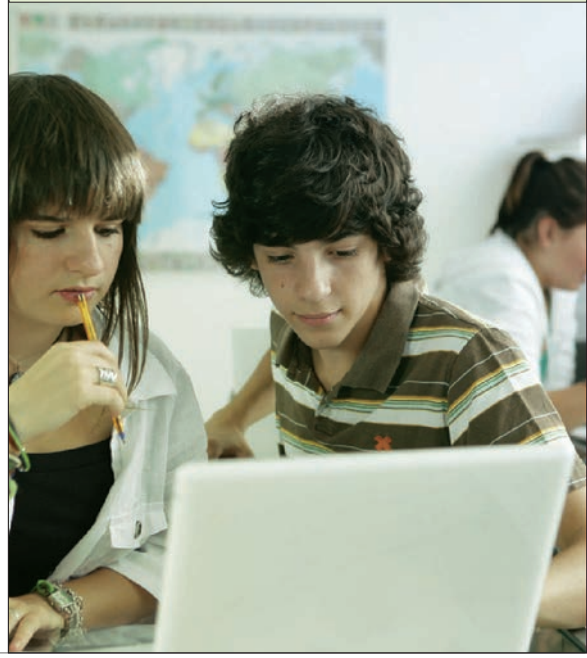
Rodrigo Ramírez Reyes
Oficial Mayor

Ezequiel Gil Huerta
Director General de Política
de Telecomunicaciones
y de Radiodifusión

Rodolfo González Fernández
Director General
de Comunicación Social



Mantener la comunicación y permanecer conectados en todo momento y desde cualquier lugar son necesidades indispensables para desarrollar mejor nuestras actividades cotidianas y asegurar un óptimo manejo de nuestra economía.



Beneficios de la Reforma en Telecomunicaciones

Todos los días millones de mexicanos usamos los servicios de telecomunicaciones. Hablamos con la familia y los amigos; estudiamos, aprendemos y nos capacitamos; nos entretenemos e informamos; trabajamos y hacemos negocios; nos conectamos con el mundo. Vía los diferentes medios electrónicos, los mexicanos nos unimos más y mejor para ser más productivos, competitivos y lograr mayor bienestar para nuestras familias.

Mantener la comunicación y permanecer conectados en todo momento y desde cualquier lugar son necesidades indispensables para desarrollar mejor nuestras actividades cotidianas y asegurar un óptimo manejo de nuestra economía. Para ello necesitamos generar condiciones de infraestructura que amplíen la cobertura de los servicios de telecomunicaciones y, además, promuevan una interconexión móvil y de banda ancha mucho más rápida, de mayor calidad y a menores precios.

A fin de lograrlo, la Reforma Constitucional en Materia de Telecomunicaciones, impulsada por el señor Presidente de la República, Enrique Peña Nieto, y aprobada por el Congreso de la Unión en junio de 2013, ya ha generado transformaciones que se reflejan en beneficios directos e inmediatos a los millones de usuarios de estos servicios en México.

En enero de 2015, por ejemplo, se eliminaron los cobros de las tarifas de larga distancia nacional, lo que supone un ahorro anual de más de 20 mil millones de pesos para las numerosas familias mexicanas que utilizan estos servicios. Tan sólo entre junio de 2013 y diciembre de 2016, los precios de los servicios de telefonía móvil disminuyeron 43%, lo que representó un ahorro sustancial al bolsillo de los usuarios.

Gracias al Programa de Transición a la Televisión Digital Terrestre (TDT) hemos promovido la inclusión digital de la población más vulnerable, asegurando con ello la provisión de 10.2 millones de televisores a los hogares que más lo necesitaban. Asimismo, con la implementación de un programa tan ambicioso en sus propósitos como México Conectado, hemos desplegado redes de telecomunicaciones que proveen conectividad en los sitios y espacios públicos, como escuelas, hospitales, centros comunitarios, bibliotecas, etcétera. Hasta el momento, los resultados han sido sobresalientes: en sólo cuatro años hemos asegurado el acceso a internet de 62.4 millones de personas.

En este número especial de la **Revista del Consumidor** podrás conocer las acciones que hemos emprendido para asegurar nuestro mandato constitucional de integrar a la población más vulnerable a la sociedad de la información y el conocimiento. Por ello, te invito a leer este número especial para que conozcas de primera mano los beneficios que ahora tienes al comunicarte con tus seres queridos y al desempeñar tu trabajo o realizar tus estudios. Además, entérate de cómo la Reforma ha establecido nuevas medidas para regular la contratación de los servicios de telecomunicaciones, ampliar su cobertura a fin de que estén al alcance de más mexicanos, verificar que se otorguen con la calidad ofrecida y proteger los derechos de los usuarios, así como facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) nos hemos unido para informarte cómo la Reforma, día con día, nos da el poder de aprovechar las ventajas del más grande cambio en la historia de las telecomunicaciones en México.

Gerardo Ruiz Esparza
SECRETARIO DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

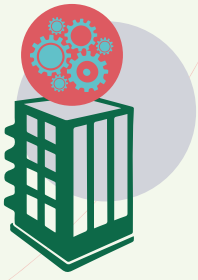
Resultados de la Reforma en Telecomunicaciones

2013

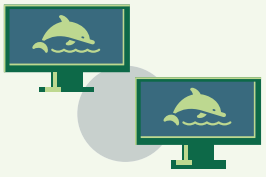
1 **Antes de la reforma** había poca competencia en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión. El costo de los servicios era alto y la calidad no era satisfactoria.

2 **Junio. Se promulga** la Reforma Constitucional en Materia de Telecomunicaciones aprobada por el Congreso de la Unión.

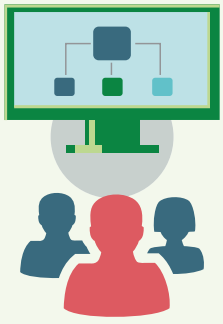
3 **Septiembre. Se crea** el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), regulador autónomo de las telecomunicaciones.



4 **Inicia la transmisión** de los contenidos de televisión abierta en los sistemas de televisión de paga sin cargos adicionales para los suscriptores de este servicio (*must carry/must offer*).



9 **Diciembre. Concluye** la transmisión de señales analógicas de televisión abierta. Mejora la calidad de la imagen y hay más canales gratuitos.



2016

10 **Febrero. El gobierno mexicano recibe** el reconocimiento Government Leadership Award de la GSMA (organismo que reúne a operadores y proveedores de comunicación móvil de todo el mundo) por las transformaciones logradas por la reforma.

2014

5 Agosto. Entra en vigor la nueva Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

2015

6 Enero.

Desaparece el cobro del servicio de larga distancia nacional.

7 Febrero. Los usuarios pueden cambiar de compañía telefónica en 24 horas, conservando su número de forma gratuita (portabilidad numérica).

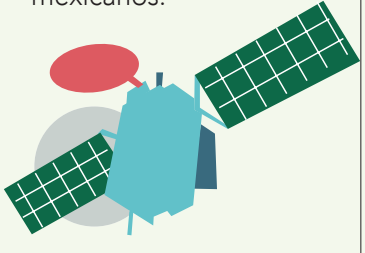
8 Septiembre. Inicia operaciones la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco para defender, conciliar y representar los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones ante los proveedores.

Seguramente has notado que tu televisor sintoniza más canales gratuitos que antes y tiene más calidad de audio y video; disfrutas de más servicios en tu teléfono móvil y has visto que los precios de éstos han bajado.

Esos cambios, entre otros, han sido resultado de una mayor competencia y de otras transformaciones derivadas de la Reforma en Telecomunicaciones, promulgada el 11 de junio de 2013. Estos son algunos beneficios que trajo a los usuarios. ■

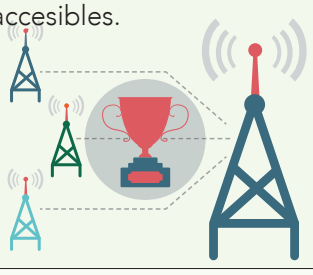
FUENTES: IFT, SCT, PROFECO.

11 Agosto. El gobierno mexicano asume el control del sistema satelital Mexsat, con lo cual los satélites Bicentenario y Morelos 3 comenzaron a ser operados por ingenieros mexicanos.



12 Octubre. Inicia operaciones Imagen Televisión, una nueva cadena de televisión con cobertura nacional.

13 Noviembre. Concluye el concurso de la Red Compartida con su adjudicación al Consorcio Altán. Con ella los mexicanos podrán tener acceso a servicios de telefonía e internet móvil de alta calidad a precios accesibles.



2017

14 Más participantes alistan su ingreso a la industria de la radio. Habrá más opciones en el cuadrante.

Más y mejores servicios de telecomunicaciones

Se han convertido en herramientas muy importantes para el desarrollo económico; una industria tras otra, hoteles, restaurantes, bancos, incluso aquellas empresas que parecían inmunes a las tecnologías de la información y las comunicaciones han sido expuestas a la transformación generada por la innovación y la conectividad.

Pero más importante aún es el impacto de las telecomunicaciones en las condiciones de vida de la población, ya que inciden claramente en el ejercicio de derechos como la educación, la salud, la democracia, el acceso a la información y la libertad de expresión, entre otros.

Es tal la relevancia de los servicios de telecomunicaciones que son considerados por nuestra Constitución como servicios públicos, respecto de los cuales el Estado tiene el deber de garantizar que sean prestados en condiciones de competencia y calidad. Es por ello que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), órgano autónomo regulador del Estado, tiene entre sus principales funciones la de asegurar que las empresas que ofrecen servicios de telecomunicaciones compitan entre ellas para darlos con mayor calidad y mejores precios, en beneficio de los usuarios.

Pero para que esto sea posible, es necesario que todas las empresas de

Para tener la información necesaria sobre la oferta y tarifa de servicios, el IFT desarrolló el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones, el cual puedes consultar en internet. Si no recibes el servicio bajo las condiciones contratadas haz uso de la herramienta en línea "Soy Usuario" para interponer tu queja.

telecomunicaciones respeten nuestros derechos como usuarios, y para que tomemos las mejores decisiones sobre los servicios que necesitamos, debemos estar bien informados.

Es por ello que el IFT, en coordinación con Profeco, publicó la "Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones", documento en el cual se enlistan nuestros principales derechos como usuarios contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Protección al Consumidor, y que las empresas de telecomunicaciones están obligadas a observar.

Asimismo, se desarrolló el portal "Soy Usuario", en colaboración con Profeco, que es una herramienta electrónica fácil de utilizar que nos permite a los usuarios interponer una inconformidad cuando consideremos que algún proveedor de servicios ha transgredido alguno de nuestros derechos. El seguimiento a la inconformidad también es muy sencillo, ya que se puede realizar desde un equipo celular, ya sea mediante las notificaciones recibidas por mensajes de texto, vía correo electrónico o directamente en el portal.

"Soy Usuario" obtuvo el primer lugar en la categoría Calidad de Atención al Usuario del concurso anual de Buenas Prácticas 2016 de Regulatel.

Consulta tus derechos y conoce esta herramienta en:

www.soyusuario.ift.org.mx

Por otra parte, para que los usuarios tengamos la mayor información posible sobre los servicios que existen, sus condiciones y sus precios, el IFT desarrolló el "Comparador de Servicios de Telecomunicaciones" consultable en:

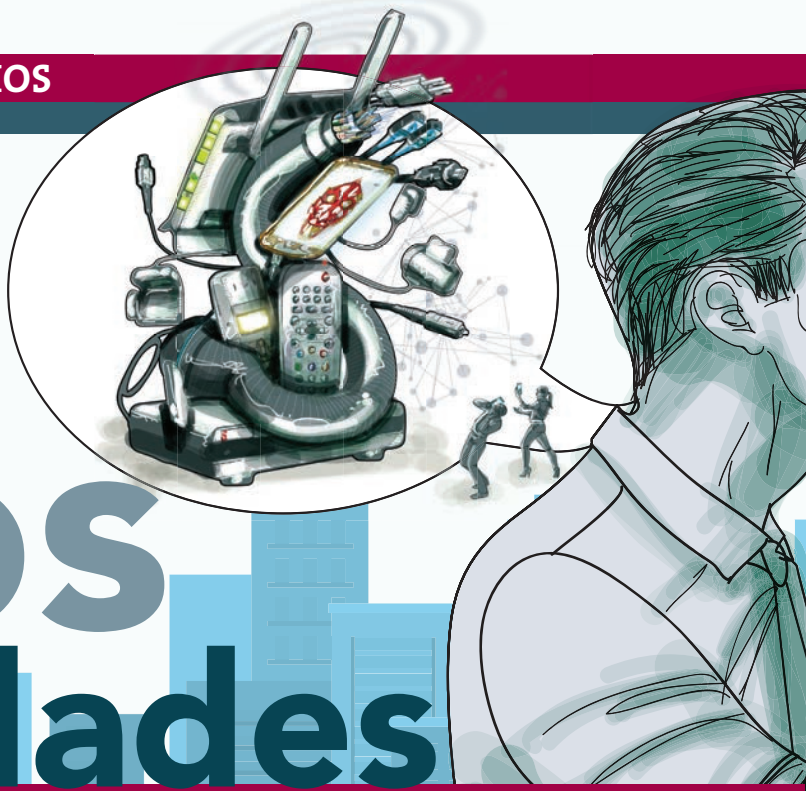
http://comparador.ift.org.mx

que permite ver los diferentes planes y paquetes que ofrecen los prestadores de servicios de telefonía móvil, fija, televisión de paga e internet en sus modalidades de "single", doble y "triple play", en el mercado mexicano. Por este medio podemos conocer y comparar los servicios, componentes y características de los paquetes y sus precios, y escoger el que mejor se adapte a nuestras necesidades y presupuesto. El Comparador ha sido reconocido con los premios WSIS de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, así como por la revista especializada en informática u-GOB y obtuvo el segundo lugar en la categoría Calidad de Atención al Usuario del concurso anual de Buenas Prácticas 2016 de Regulatel.

Estas herramientas son sólo una parte del trabajo que se lleva a cabo en beneficio de los usuarios. Conoce tus derechos y hazlos valer, e infórmate sobre lo que te ofrecen las compañías de telecomunicaciones para que obtengas los mayores beneficios de estos servicios. ■

Visita www.ift.org.mx

Gabriel Contreras Saldívar
COMISIONADO PRESIDENTE DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



Mitos y realidades en los servicios de telecomunicaciones

Los servicios de telecomunicaciones son parte importante de nuestra vida cotidiana, ya que destinamos una buena parte de nuestro tiempo a ver televisión, hablar por teléfono o enviar mensajes, así como en conectarnos a internet. Por eso, debes saber cuáles son algunos de los mitos más comunes sobre su uso.

Con los cambios tecnológicos aumentan las posibilidades para recibir más y mejores servicios de telecomunicaciones, pero muchas veces nos confundimos sobre cuál es el alcance de las nuevas opciones que hay en el mercado.

Hay quien supone que por no tener una pantalla plana ya no podrá ver televisión abierta o quien cree que cuando las empresas de telefonía móvil ofrecen acceso ilimitado a redes sociales también pueden descargar imágenes o videos sin costo, pero la realidad es otra.

De ahí que es importante contar con información precisa para hacer un mejor uso de los servicios de telecomunicaciones y aprovechar sus ventajas. ■

Mito

***Con el apagón analógico**, si no tienes una pantalla plana ya no podrás ver la programación de televisión abierta.*

Realidad

Puedes seguir disfrutando de los programas de televisión abierta en una "tele" viejita, no importa si no es pantalla plana; basta con que adquieras un decodificador y una antena apta para recibir señales UHF y VHF.

Mito
Las pantallas planas *que reciben señales digitales generan un mayor consumo de electricidad y duran poco.*

Realidad
Un televisor digital consume hasta 60% menos energía que una televisión analógica y la vida útil de un receptor digital es mayor que la de las televisiones de cinescopio.

Mito
Cuando mi proveedor *de telefonía móvil me promete acceso gratis o ilimitado a redes sociales puedo entrar a cualquiera de éstas y descargar música, videos o fotos.*

Realidad
No todas las redes sociales están incluidas en los paquetes de datos. Verifica cuáles sí. Además, las descargas de contenidos como música o videos pueden implicar cargos extra, que no están contemplados en el paquete.

Mito
Si durante el mes *en que hice la recarga a mi teléfono móvil no agoto mi saldo, entonces lo pierdo.*

Realidad
Gracias a la Reforma en Telecomunicaciones ahora tú tienes derecho a que se acumule el saldo no consumido, a la fecha de expiración, en las siguientes recargas.

¿Qué hace la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco?

Desde su creación el 7 de septiembre de 2015, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones promueve, protege, asesora, defiende, concilia y representa a los usuarios y consumidores de servicios de telecomunicaciones frente a los proveedores.

Con el objetivo de prestar una atención integral y especializada a las quejas y denuncias de los consumidores de televisión de paga, telefonía fija y móvil e internet, la Subprocuraduría está dividida en tres direcciones generales, integradas por un equipo con más de 60 funcionarios especializados en la atención al consumidor de servicios de telecomunicaciones.

Las principales funciones que tiene la Subprocuraduría son:

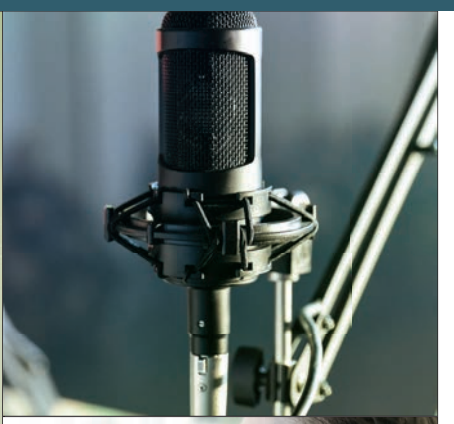
Recibimos quejas vía nuestras delegaciones, subdelegaciones o unidades de servicio a escala nacional, de manera presencial o por medio de nuestro mecanismo electrónico Concilianet. Estas quejas son desahogadas por nuestro equipo mediante un procedimiento conciliatorio.

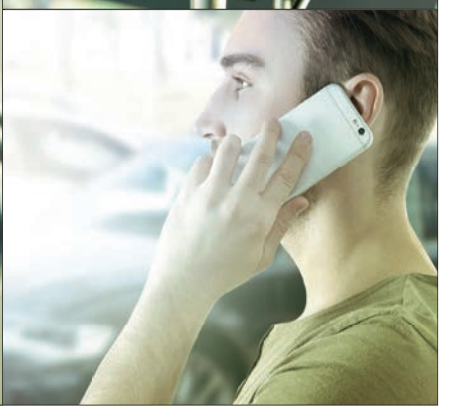
Concilianet: Es un módulo de solución de controversias en línea, en el que se desahogan las audiencias de conciliación vía internet con aquellos proveedores de bienes y servicios que cuentan con un convenio de colaboración con la Procuraduría para tal fin.

Captamos denuncias por prácticas abusivas de los proveedores de telecomunicaciones. Esto vía nuestro emblemático servicio del Teléfono del Consumidor (5568-8722) o en el portal:

www.telefonodelconsumidor.gob.mx

Emitimos dictámenes: El consumidor o el conciliador pueden solicitar la emisión de un dictamen dentro del procedimiento conciliatorio. La finalidad es que el proveedor





pague el incumplimiento en la relación de consumo y bonifique de acuerdo con el monto del bien o servicio contratado, siempre que éste haya sido pagado en parte o en su totalidad por el consumidor.

Registramos contratos de adhesión: Con el objetivo de evitar la presencia de cláusulas abusivas, registramos los contratos de adhesión de prestadores de servicios de telecomunicaciones. Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es obligación del proveedor registrar su contrato, previo a su uso, y mantenerlo actualizado una vez que entren en vigor nuevas normas.

Verificamos de oficio que los proveedores cumplan con sus obligaciones contenidas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la NOM 184.

Desahogamos los procedimientos sancionatorios por infracciones a la Ley, que provienen de quejas, verificaciones, publicidad engañosa e inscripción de contratos de adhesión. Podemos imponer multas, ordenar cancelación de contratos, suspender y ordenar la corrección de la publicidad o hasta clausurar establecimientos.

Monitoreamos la publicidad para constatar que cumpla con los requisitos establecidos por la ley, es decir, sea clara, veraz, comprobable y precisa, que no induzca o pueda inducir a error o confusión por engañosa o abusiva. ■

CIFRAS DE LA SUBPROCURADURÍA

• En el periodo que comprende de enero a diciembre de 2016, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones recibió **32 mil 921 quejas** de usuarios.

• Los principales motivos de queja son: negativa a la entrega del producto o servicio (**18.2%**), negativa a la rescisión del contrato (**13.8%**) y negativa a hacer efectiva la garantía (**11.9%**).

• La conciliación en línea ha permitido incrementar el porcentaje de resoluciones al usuario hasta en **96%** de los casos.

• Los giros con mayor número de quejas son: telefonía móvil (**54.1%**), televisión restringida (**30.0%**), telefonía fija (**10.8%**), internet (**2.3%**), otros (**2.7%**).

• De oficio se realizaron **110 visitas** de verificación de telecomunicaciones.

• Con el objetivo de evitar las cláusulas abusivas en los contratos de servicios de telecomunicaciones se registraron **291 contratos de adhesión**.

• Se emitieron **191** dictámenes, equivalentes a un monto de **$938,071.36.**

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bitly.com/2k3CWTL

Reforma en Telecomunicaciones: innovación compartida

Desde el inicio de la actual administración, el Ejecutivo Federal se comprometió a transformar al país por medio de reformas o modificaciones de fondo en sectores estratégicos como educación, competencia económica, radiodifusión, telecomunicaciones y energía.

Se dejó en claro la necesidad de contar con un sistema más competitivo para atraer nuevas inversiones, así como promover e impulsar los sectores de las telecomunicaciones y radiodifusión; sin embargo, era evidente que desde la promulgación de la primera Ley Federal de Telecomunicaciones, el 7 de junio de 1995, no había la certeza jurídica suficiente para tener una visión prospectiva de cómo regular el sector de manera eficiente.

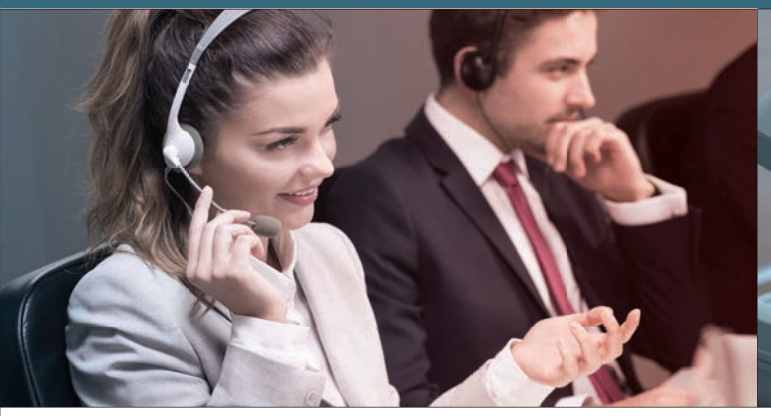
De acuerdo con el estudio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), denominado "Políticas y Regulación de las Telecomunicaciones en México de 2012", las telecomunicaciones estaban dominadas por una sola compañía, con 80% del mercado de telefonía fija y 70% de la telefonía móvil. La poca competencia y la concentración, así como la necesidad de reforzar la libertad de expresión, fueron las principales premisas para trabajar en la reforma.

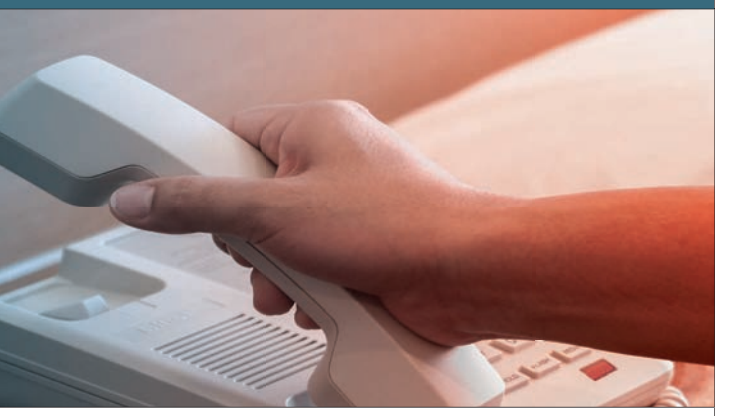
Un elemento con déficit en México es la innovación, no sólo como una herramienta que confluye en la dinámica económica, sino también en la legislativa; era inevitable tener una ley convergente, con visión prospectiva. Además, las voces de los mexicanos llamaron a introducir en la Constitución el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), incluido el internet, como derecho fundamental.

La noción de agente económico preponderante provee una acción prácticamente inmediata y eficiente para regular a las telecomunicaciones y la radiodifusión. No obstante, se estudiaron elementos para regular a dichos agentes y la base para la declaratoria.

En radiodifusión era necesario un elemento para promover una competencia y regulación efectiva. Si bien el *must carry* es una práctica internacional para tratar de regular a la televisión restringida, en la legislación mexicana se introdujo el *must offer* para que la TV abierta ofreciera sus transmisiones sin costo a los operadores de televisión restringida.

Un objetivo de la Transición a la Televisión Digital





Terrestre (TDT) fue liberar el espectro en la banda de los 700 MHz para ofrecer más servicios móviles y más contenido a la audiencia. Se estipuló que del espectro liberado de la TDT, 90 MHz serían para el Estado para la Red Compartida, cuyo objetivo es llevar conectividad y servicios de telecomunicaciones a mexicanos sin acceso.

En marzo de 2014, el Ejecutivo Federal envió al Senado de la República el paquete de leyes secundarias en telecomunicaciones y radiodifusión. Hubo cuatro temas cruciales:

- Agentes económicos preponderantes.
- Derechos de los usuarios y las audiencias.
- Concesiones.
- Facultades del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Tal fue la importancia e incidencia de los ciudadanos en la ley secundaria, que se incluyeron capítulos de protección a los usuarios y a las audiencias, y para coadyuvar a la integración de personas con discapacidad en estos sectores. Asimismo, se establecieron mecanismos para otorgar concesiones únicas de uso comercial, público, privado y social. En este último se incluyen a las comunitarias e indígenas.

Se creó el IFT con facultades para regular en materia de competencia económica en las telecomunicaciones y la radiodifusión, el cual ha demostrado su compromiso al cumplir lo que constitucionalmente se le confirió. La regulación en las telecomunicaciones es compleja, porque es un sector dinámico y convergente, y el marco legal y los elementos regulatorios deben ir a la par de la evolución tecnológica.

BENEFICIOS DEL ACTUAL MARCO LEGAL PARA LOS CIUDADANOS

- Desde 2015 ya no se paga larga distancia nacional.
- Se ofrecen equipos con funcionalidades para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, y las páginas de internet de las entidades gubernamentales cuentan con elementos de accesibilidad.
- En caso de fallas en el servicio, los clientes recibirán beneficios o descuentos.
- La portabilidad numérica es gratuita y se realiza en 24 horas después de la solicitud.
- Hay más canales de televisión y opciones de programación.
- Se creó una cadena de radiodifusión del Estado para garantizar la imparcialidad, diversidad y pluralidad de los contenidos.
- Se dotará de acceso gratuito a internet en sitios públicos, como escuelas, parques y hospitales.

El objetivo fue contar con un marco jurídico capaz de fomentar la competencia efectiva en las telecomunicaciones y la radiodifusión. Se logró el objetivo. La reforma involucró a todas las partes interesadas. No es la ley del Legislativo ni del Ejecutivo, ni de las empresas: es de los mexicanos y refleja la necesidad de tener un México más próspero e incluyente. ■

Héctor Gutiérrez de la Garza

FUE DIPUTADO FEDERAL POR NUEVO LEÓN EN LA LXII LEGISLATURA EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS. FUE PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE COMUNICACIONES

Aprovecha más tu tiempo y dinero con estas Apps

Ahorrar en el consumo de datos, llegar más rápido a algún destino o encontrar un domicilio, así como recibir notificaciones para no pasarnos en nuestro plan de voz o internet, y hasta ahorrar batería del equipo telefónico, son sólo algunas de las aplicaciones que nos ayudan a tener un consumo inteligente del servicio de telecomunicaciones móviles.

Existen muchas opciones, es cuestión de que verifiques cuáles son más convenientes para tus necesidades y objetivos. Te presentamos algunas que pueden darte una idea de cómo aprovechar más tu tiempo y dinero. ■

Opera Max

ANDROID

Una aplicación gratuita que te ayudará a reducir el consumo de datos en tus aplicaciones, mediante la compresión de fotos, textos y videos. Además, ofrece protección de tus datos en redes Wi-Fi de uso público o que pudieran ser inseguras.

Waze

ANDROID / iOS

Es una aplicación de tránsito y navegación. Te ofrece guías con voz para llegar a tu destino, te avisa de accidentes, coches descompuestos y hasta baches en tu camino, así como de las rutas en las que hay más tránsito. Con esta información puedes ahorrar tiempo y/o gasolina en tus trayectos.

No Me Paso Lite

iOS

Es útil si tienes el plan de llamadas gratis a ciertos contactos durante los primeros cinco minutos, pues te envía una notificación de que se cumplió ese tiempo para que cuelgues y no te cobren los minutos excedentes.

Databit Consumo de datos móviles

iOS

Te informa sobre el consumo de datos para que sepas con precisión la disponibilidad de datos en tiempo real y llevar un seguimiento diario, mensual o semanal y así evitar cargos adicionales por pasarte de la capacidad contratada en tu plan.

DU Battery Saver

ANDROID

Es gratis. Como su nombre en inglés lo indica, es útil para el ahorro de la batería del dispositivo móvil. Lo hace al cerrar aplicaciones en segundo plano, crea modos de ahorro personalizados y ayuda a tener un mayor rendimiento de la batería a través de un sistema de carga especial.

¿Cómo utilizar tu saldo no consumido?

No gastes de más, te damos algunos consejos para que puedas ahorrar con el uso que le das a tu celular.

Seguro te ha ocurrido algo así...

Recargas tiempo aire en tu teléfono móvil...

...y un mensaje de texto te informa cuál es tu saldo y fecha de expiración

Saldo: $500
Expira: 10 de septiembre de 2015

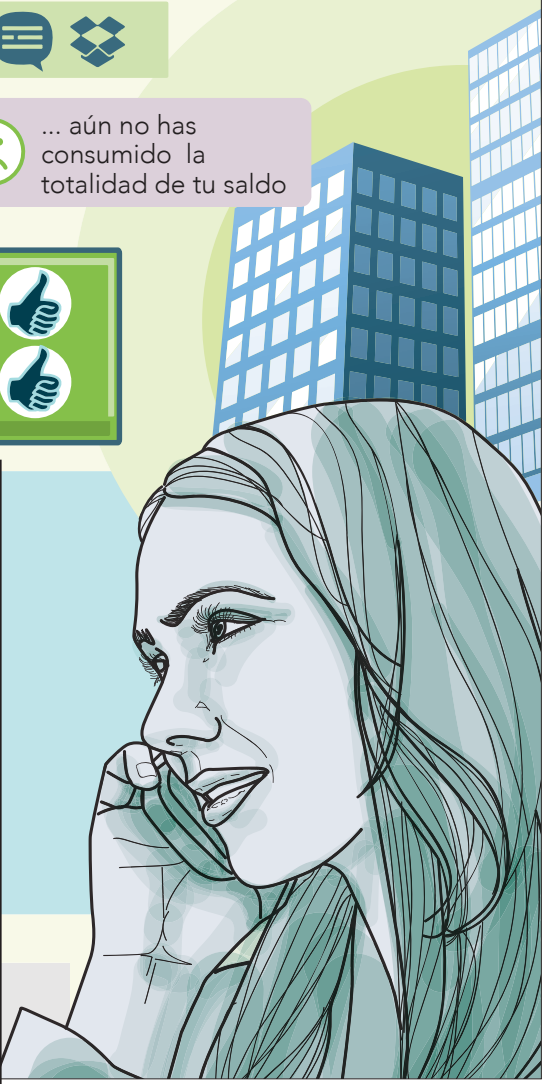
Lo usas para mantenerte comunicado

Pero cuando llega la fecha de expiración...

Saldo: 250

... aún no has consumido la totalidad de tu saldo

La Ley Federal de Telecomunicaciones establece que **tienes derecho a que el saldo te sea abonado** en las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración.



- **Nueva recarga**

$100 (+$250)

- **Saldo restante**

Saldo: $350

Recuerda que tienes derecho a consultar tu saldo gratuitamente

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bitly.com/2jDTvWb

Las empresas trabajan más para conservar a sus clientes: Observatel

Irene Levy Mustri, presidenta de la Asociación Civil Observatel e integrante de los Consejos Consultivos de Profeco y del IFT, explica que las políticas públicas actuales han propiciado un empoderamiento del usuario y una mayor responsabilidad de las telefónicas, pero aún falta por hacer.

Además, considera que el sector telecomunicaciones en México se encuentra en una mejor situación que en 2010, cuando se creó Observatel: las políticas públicas actuales y la mayor competencia han hecho que los prestadores de servicios trabajen para conservar a sus clientes.

Los usuarios se han empoderado un poco más por las modificaciones regulatorias: la portabilidad numérica en 24 horas, la existencia de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal

“Detonar un círculo virtuoso en el sector telecomunicaciones dependerá, en buena medida, de los esfuerzos que se hagan para generar confianza en los usuarios de que las acciones que realicen en una reclamación, funcionarán.”

del Consumidor (Profeco), la plataforma Concilianet se ha agilizado y el Instituto Federal de Telecomunicaciones se ha involucrado más en estos temas también.

Observatel surgió en un escenario en el que el sector no avanzaba, los usuarios recibían información complicada y las decisiones de las autoridades eran distantes, ahora se ha mejorado un poco, pero aún hay muchos retos. Parte del objetivo de la asociación es hacer comprensible la información del sector a más personas, para tender puentes al conocimiento; trabajar con la industria, el gobierno y el Senado.

Tras la Reforma en Telecomunicaciones y el nuevo marco legal, los usuarios tienen más herramientas al alcance y las empresas se manejan con más responsabilidad hacia ellos. No es fortuito: los usuarios están más atentos a la información del sector. ■

¿Qué falta para detonar un círculo virtuoso en el sector telecomunicaciones?

Autoridades

Difundir más y de manera más sencilla en qué deben fijarse los clientes al contratar sus servicios y generarles confianza respecto a las acciones que realicen.

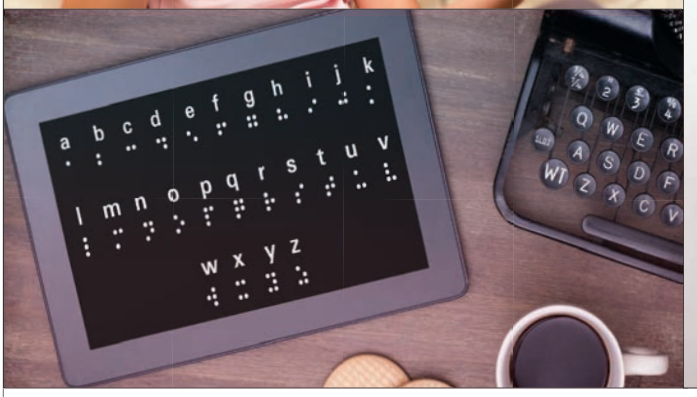
Clientes

Informarse y hacer valer sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como reclamar cobros indebidos, aun si el monto es bajo.

Empresas

Simplificar y agilizar los procedimientos y tiempos de respuesta que ofrecen a sus usuarios y comunicar de manera sencilla y sin miedo los derechos de los usuarios y sus mecanismos de defensa.

Levy Mustri puntualiza que es importante que el usuario de servicios de telecomunicaciones sepa que reclamar sus derechos sí funciona y que las autoridades están de su lado. **¡Manos a la obra!**



Una ley incluyente

El uso de la tecnología ayuda a superar muchas barreras que enfrenta una persona con discapacidad. Por ejemplo, existen aplicaciones para teléfonos celulares que asisten a los ciegos y débiles visuales para realizar distintas actividades, desde identificar colores de ropa hasta hacer transacciones electrónicas.

Aunque este tipo de funcionalidades se ofrecen desde hace algunos años en otros países, en México no había información al respecto y, por tanto, no estaban disponibles. Es hasta ahora, gracias a las nuevas disposiciones de la Reforma en Telecomunicaciones, que esto cambió.

Hoy en día están disponibles aplicaciones, servicios y equipos que permiten el acceso a la tecnología a personas con alguna discapacidad y se han desarrollado herramientas para identificar, según la discapacidad, qué tipo de teléfono será útil, dijo Clara Luz Álvarez, integrante del grupo de expertos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en materia de accesibilidad.

Indicó que, con la entrada en vigor de la nueva legislación se han establecido también obligaciones a los proveedores de los servicios.

Con esto las empresas telefónicas deben adaptar sus instalaciones o centros de atención, contar con personal debidamente capacitado para atender a usuarios con discapacidad y ofrecer distintos formatos para que reciban sus contratos de servicios (en audio, por ejemplo), entre otros.

"La nueva ley fue el punto de partida, aún tenemos muchos retos pero es fundamental que exijamos nuestros derechos como usuarios y hacer ver a los operadores y autoridades cuáles son nuestras necesidades", enfatizó. ■

Servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad

Cifras de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica 2014 del INEGI señalan que 6% de la población mexicana tiene algún tipo de discapacidad, lo que representa **7 millones 184 mil 54 personas.**

Por su parte, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) considera que las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son una infraestructura única para promover la inclusión digital.

El marco legal en México busca fomentar el acceso de las personas con discapacidad (PCD) a los servicios de telecomunicaciones, estableciendo sus derechos como usuarios y facultando al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a promover su acceso a los nuevos sistemas y TIC.

Para ello, el IFT ha realizado lo siguiente:

- **Emitió** los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, con los cuales las empresas del sector deberán publicar y proporcionar sus contratos de adhesión, tarifas y las facturas en formatos accesibles a los usuarios que lo soliciten; contar con personal capacitado, centros de atención con adaptaciones y páginas de internet accesibles. También deberán ofrecer, a quienes lo requieran, teléfonos accesibles.

- **Colabora** con el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad y con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación para fortalecer el desarrollo de políticas públicas.

- **Imparte talleres** dirigidos a PCD, que les permiten conocer las funcionalidades de accesibilidad de los equipos terminales móviles.

- **Elaboró y publicó** el Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles. ■

Estos son algunos de los derechos de los usuarios con discapacidad:

- TENER ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN IGUALDAD DE CONDICIONES QUE LOS DEMÁS USUARIOS.

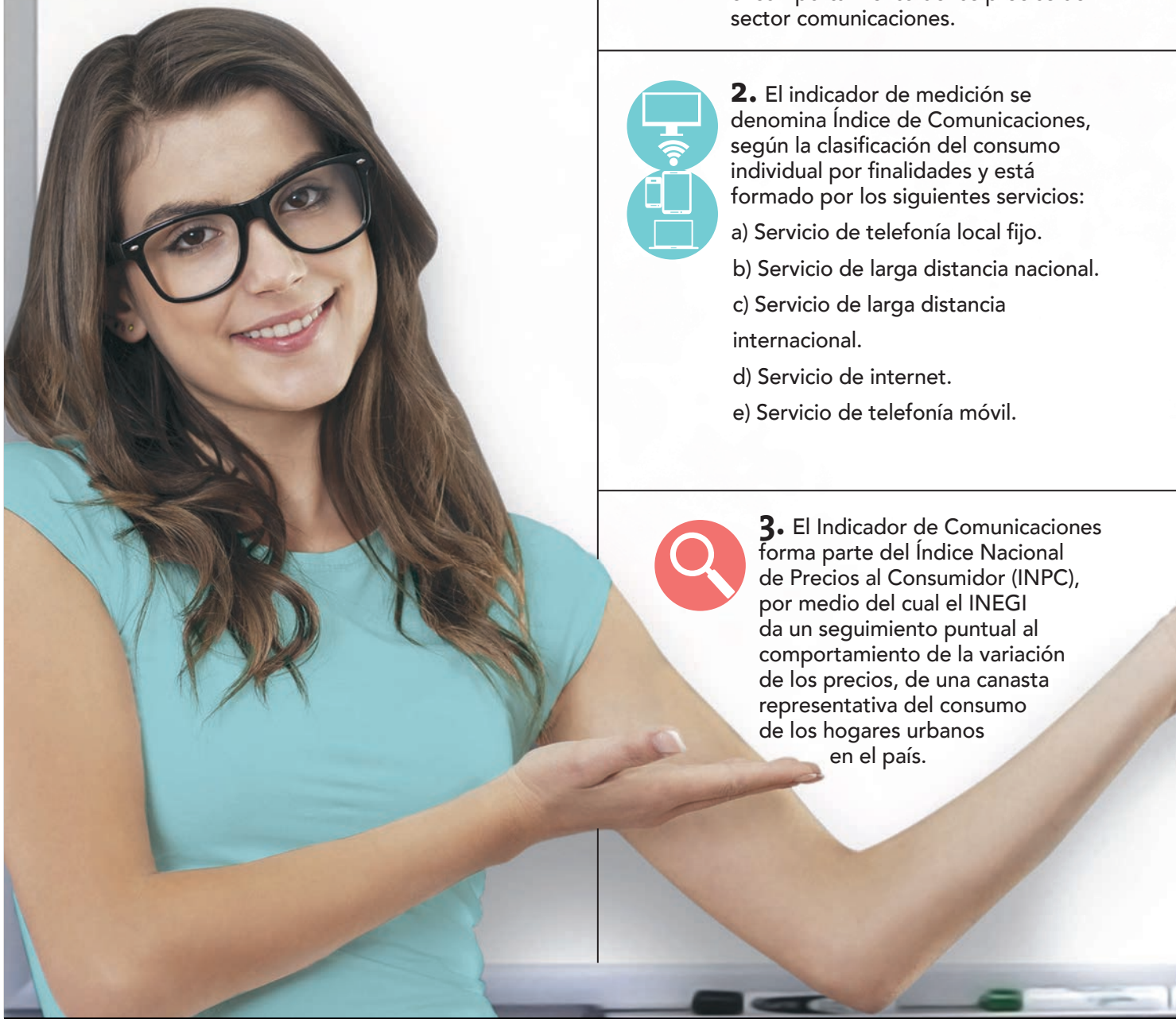
- CONTAR, PREVIA SOLICITUD, CON EQUIPOS TERMINALES CON FUNCIONALIDADES, PROGRAMAS O APLICACIONES QUE PERMITAN LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ, VISUAL Y AUDITIVA.

¿QUIERES SABER MÁS sobre los derechos de los usuarios con discapacidad?

Visita este sitio:

http://bit.ly/2kzbblk

¿Sabías qué?



1. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) cuenta con un indicador para medir el comportamiento de los precios del sector comunicaciones.

2. El indicador de medición se denomina Índice de Comunicaciones, según la clasificación del consumo individual por finalidades y está formado por los siguientes servicios:

a) Servicio de telefonía local fijo.

b) Servicio de larga distancia nacional.

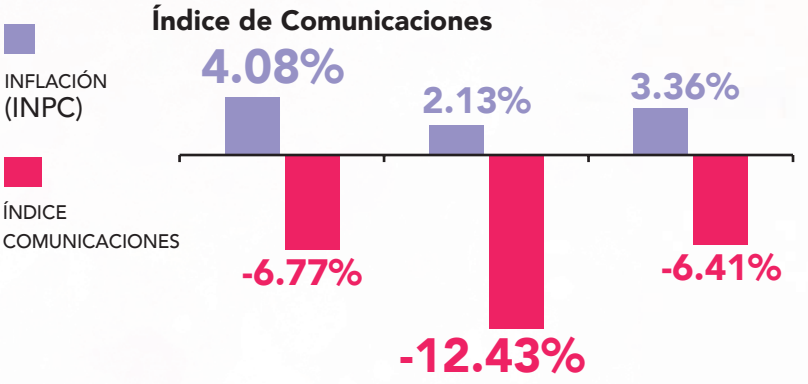
c) Servicio de larga distancia internacional.

d) Servicio de internet.

e) Servicio de telefonía móvil.

3. El Indicador de Comunicaciones forma parte del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), por medio del cual el INEGI da un seguimiento puntual al comportamiento de la variación de los precios, de una canasta representativa del consumo de los hogares urbanos en el país.

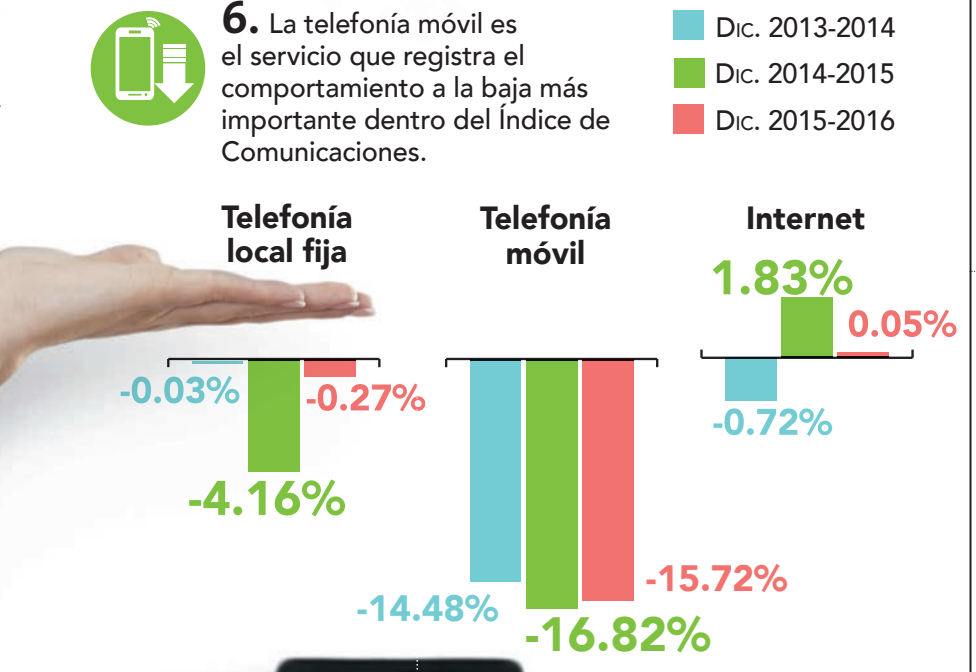
4. Desde diciembre de 2014, ya con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente, el Índice de Comunicaciones registra bajas más pronunciadas, año con año, respecto a la inflación del país (INPC) en su conjunto.



Fuente: INEGI

5. La eliminación del cobro de las llamadas de larga distancia nacional, prevista en la Reforma en Telecomunicaciones y en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, fue relevante para la baja que registró el Índice de Comunicaciones en 2015.

6. La telefonía móvil es el servicio que registra el comportamiento a la baja más importante dentro del Índice de Comunicaciones.



Esto también te interesa...

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2015, **la telefonía celular es el servicio que mayor aceptación ha encontrado entre la población en general.**

71.5% de la población a nivel nacional es usuario de la telefonía celular.

Existen **14.7 millones de hogares** equipados con computadora, que corresponden a **44.9%** del total de hogares del país. La cifra es 6.6 puntos porcentuales mayor respecto al 2014.

En 2015, **12.8 millones de hogares** tenían internet, es decir **39.2%** del total nacional; esta cifra es 4.8 puntos porcentuales superior respecto a la penetración estimada en 2014.

¿Tienes problemas con tu servicio de telecomunicaciones?

¿Quieres cambiar de proveedor? Conoce las herramientas para manifestar tu inconformidad, iniciar un proceso de preconciliación con la empresa que te da el servicio y darle seguimiento.

Si eres usuario de telefonía móvil o fija, internet o televisión de paga y tuviste problemas con el servicio, ingresa a **www.soyusuario.ift.org.mx/** desde cualquier dispositivo móvil. ¡Es gratis! Si la respuesta de la empresa que te da el servicio no es satisfactoria, Soy Usuario te puede canalizar a Profeco para dirimir la controversia, a través de la herramienta 'Concilianet' **http://concilianet.profeco.gob.mx/**

Analiza tus opciones

Otra herramienta en línea que te será de utilidad es el Comparador de servicios de telecomunicaciones, desarrollado por el IFT, el cual te permitirá conocer las características y precios de los servicios disponibles. Ingresa a **http://comparador.ift.org.mx/** y compara la oferta de telefonía móvil en prepago y pospago, telefonía fija, internet y televisión de paga, en single, doble o triple play. En servicios móviles puedes comparar las variables de renta mensual, monto de recarga, minutos de voz y megabytes incluidos, y en servicios fijos, la cobertura, llamadas y velocidad incluida, etcétera. ■

¿QUIERES SABER MÁS?

Conoce la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

http://bitly.com/2ji38pB

Principales cifras de Soy Usuario

INCONFORMIDADES RECIBIDAS (1 JUL - 30 SEP 2016)

TOTAL **2,156**

CORRESPONDIERON A TELEFONÍA MÓVIL

FALLAS EN EL SERVICIO

RESPUESTA DE LAS COMPAÑÍAS A INCONFORMIDADES (EN DÍAS HÁBILES)

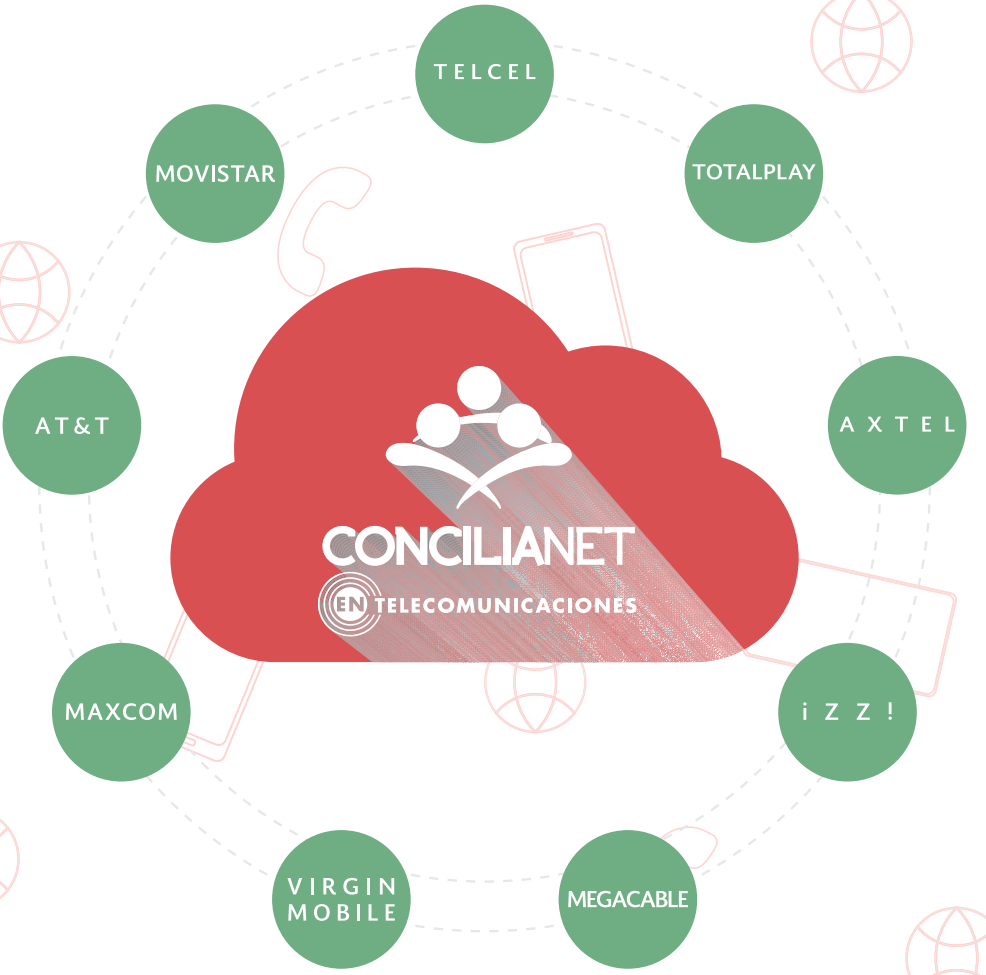
SERVICIOS MÓVILES

SERVICIOS FIJOS

FUENTE: INFORME SOBRE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS A TRAVÉS DE SOY USUARIO, IFT. (1 DE JUL - 30 SEP 2016).

¿TIENES ALGUNA QUEJA EN CONTRA DE TU PROVEEDOR DE TELECOMUNICACIONES?

PROVEEDORES PARTICIPANTES



presenta tu queja en:

www.concilianet.profeco.gob.mx

Ingresa a Concilianet

Proveedores participantes en el sector de Telecomunicaciones: Telcel, Movistar, Maxcom, Totalplay, izz!, MegaCable, Virgin Mobile, AT&T (Nextel, Iusacel, Unefon), Axtel.
Av. José Vasconcelos 208, Col. Condesa CP 06140, Del. Cuauhtémoc
Ciudad de México Tel. 5625 6700, 01800 468 8722.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

CONCILIANET
EN TELECOMUNICACIONES

MOVER MÉXICO

>PROFECO >TELEVISIÓN > SERVICIOS >PRECIOS

TV de paga, que no te vean la cara

¿Vas a contratar un servicio de televisión de paga? Antes de hacerlo, es importante que revises bien y completo el contrato que firmarás.

Te damos algunos consejos que debes tomar en cuenta antes de optar por un servicio de televisión de paga:

1. Tienes la libertad de **contratar el servicio que elijas**, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.

2. Te deben **informar cuál es el precio que pagarás** si sólo contrataste el servicio en una televisión y, en su caso, el precio por televisión adicional.

3. El cobro del servicio sólo lo debe realizar el proveedor hasta que inicie la prestación del servicio.

4. El proveedor no puede realizar cambios en los precios o en la programación que hayas contratado sin que hayas dado tu consentimiento previo; en su caso, tienes el derecho de dar por terminado el contrato sin penalización alguna.

5. Si el proveedor realiza cambios en su oferta de canales y /o en sus tarifas, deberá notificarte mínimo 15 días hábiles antes de llevarlo a cabo. Asimismo, tú tienes el mismo plazo para decidir si aceptas las nuevas condiciones o finalizas el contrato.

6. Compara la oferta de canales, de los proveedores y establece los de tu interés, considerando el precio que más te convenga de acuerdo con el paquete que desees.

7. Tienes derecho a que la calidad del servicio contratado sea la ofrecida por el proveedor, ya sea en su publicidad y/o en el contrato.

8. Verifica que el contrato del proveedor esté **registrado ante Profeco**, además de que aparezca en la página web del mismo.

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

#SoyUsuario

El portal Soy Usuario es una herramienta creada
por el Instituto Federal de Telecomunicaciones
y la Procuraduría Federal del Consumidor
donde podrás hacer valer tus derechos y presentar inconformidades
sobre las fallas en tus servicios de telecomunicaciones.

Para utilizar esta herramienta necesitas:

1. Ingresar al portal **www.soyusuario.ift.org.mx**
2. Regístrate con todos los datos que te solicitan, crea un usuario y contraseña.
3. Posterior a tu registro, indica en el portal qué tipo de servicio estas reportando.
4. Indica el nombre de la compañía y describe el problema que se está suscitando.
5. Al terminar tu queja, el sistema te proporcionará una clave con la que podrás darle seguimiento.

Esta herramienta cuenta con funciones de accesibilidad
y puede ser utilizada en dispositivos móviles.

Esta herramienta obtuvo el primer lugar en la categoría Calidad de Atención al Usuario del concurso anual de Buenas Prácticas 2016 de Regulatel.

>SCT >CONECTIVIDAD >REDES >ZONAS >PUNTOS DE CONEXIÓN

Acércate a los Puntos México Conectado

y descubre cómo la tecnología puede mejorar tu calidad de vida

Nadie puede ni debe quedar excluido del acceso a las tecnologías digitales. Al hacer uso de ellas, todos tenemos las mismas oportunidades para mejorar nuestras vidas en todos sus aspectos: profesionales, de educación y de interacción con los demás. A esto se le llama "Inclusión Digital" y es una de las más altas prioridades del gobierno del presidente de la República. Por ello, la Reforma en Telecomunicaciones garantizó como un derecho constitucional el acceso de los mexicanos a estas tecnologías.

Para hacer valer este derecho, el gobierno de la República, mediante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), puso en funcionamiento la red nacional de centros de inclusión digital Puntos México Conectado (PMC), donde ofrece a la población la oportunidad de conocer y aprovechar las ventajas del uso de las tecnologías digitales.

La red PMC tiene como misión promover el acceso a la banda ancha y a las nuevas tecnologías, fomentar el emprendimiento y crear espacios de inclusión en los que las personas pueden ampliar o adquirir habilidades y capacidades digitales para mejorar su calidad de vida y la de sus comunidades.

Como socios de la red PMC se aceptan niños desde los ocho años hasta adultos de la tercera edad, quienes ahí pueden encontrar orientación especializada para desarrollar proyectos de tecnología o ayuda básica para aprender a usar una computadora. Lo más importante de la oferta educativa de los PMC es que su enfoque de inclusión digital también considera a quienes tengan alguna discapacidad y por ello los mentores e instructores de la Red están preparados para atender a personas con autismo y síndrome de Down, a fin de que desarrollen sus habilidades digitales y logren integrarse plenamente a la sociedad.

La red PMC funciona en todos los estados del país; en 2016 registró a 325 mil socios y 184 mil inscripciones a sus diferentes cursos. Estos resultados son clara muestra de que hay muchos mexicanos que, sin importar su edad, tienen la capacidad y las ganas de emplear la tecnología para mejorar su calidad de vida y ayudar en la construcción de un mejor país.

Acércate a los Puntos México Conectado, desarrolla tus habilidades digitales y aprende cómo puedes aplicar las ventajas de la tecnología en todas tus actividades. ■

DANIELA RIVERA, RESPONSABLE DE LA OPERACIÓN DE LOS PMC, SOSTIENE UN MODELO DE ROBOT FABRICADO POR LOS ESTUDIANTES DE ROBÓTICA DEL PMC IZTACALCO, EN LA CIUDAD DE MÉXICO.

Mónica Aspe Bernal
SUBSECRETARIA DE COMUNICACIONES

Carlos Moctezuma Reza
64 años
ALUMNO DE COMPUTACIÓN

"Tengo mucho que agradecerle a los PMC. Me quitaron el miedo a la computación y me han hecho sentir más seguro. Conocí el correo electrónico y ya tengo mi cuenta, sé usar la hoja de cálculo y ahora hago mejor y más rápido todo lo que antes hacía a mano."

Miguel Sánchez Jasso
55 años
ESTUDIANTE DE INGLÉS

"Llevo un año aprendiendo inglés en mi PMC. Quiero estudiar electrónica y como hay muchos libros en inglés es indispensable estudiarlo para lograr mi objetivo. Aquí tengo todo lo que necesito: muy buenos maestros, un ambiente agradable y salones muy bien equipados para mejorar mi preparación. Si uno no se prepara, no hay progreso."

Isabel
13 años
ALUMNA DE INGLÉS Y ROBÓTICA

"Para mí es una inspiración saber que hay gente así, que quiere ayudarnos para que seamos alguien… los PMC son un lugar especial. Todos son bienvenidos y sus puertas están abiertas para toda la comunidad."

Abuela de Ramsés Rivera de la Torre
ALUMNO DE ROBÓTICA DEL PMC IZTACALCO

"Estoy muy agradecida con los maestros del PMC. Mi nieto era muy introvertido pero ahora que estudia robótica, ellos han logrado que ponga todo su empeño desarrollando robots y programando. Con ellos dice que quiere hacer más porque aquí puede inventar más."

Emprendimiento
Anímate a crear tu propia empresa. Para que tengas éxito, en los PMC encontrarás ayuda para crear tu modelo de negocio y desarrollar habilidades en mercadotecnia, administración y finanzas.

Robótica
Aprende a interactuar con la tecnología en forma divertida y empleando tu creatividad con los cursos de robótica de los PMC. Podrás construir modelos de máquinas y robots, y aprenderás a programarlos para hacerlos funcionar.

Habilidades digitales
En los PMC, todos los mexicanos, sin distinción de género, edad o condición social, adquieren el conocimiento y las herramientas para desarrollar las habilidades digitales que les permitirán aprovechar al máximo las nuevas tecnologías y mejorar su calidad de vida.

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bit.ly/2dEllWh

Señalización y clave de acceso

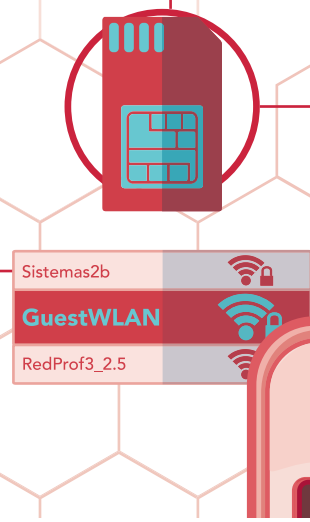
Identifica si donde te encuentras está disponible una red de Wi-Fi. Normalmente los establecimientos lo informan mediante un letrero con este signo Solicita el nombre de la red y su clave de acceso. Si estás en casa y tienes servicio de internet fijo, utiliza la clave que te dio tu proveedor.

Habilita la función

Asegúrate que el equipo móvil que vas a utilizar tenga tarjeta para comunicaciones de red inalámbricas. Busca la función de Configuración o Ajustes de tu dispositivo y activa la opción de Wi-Fi. Si la tienes bloqueada, no podrás ver las redes que están disponibles y sólo ocuparás tu servicio de datos.

Identifica la red a utilizar

Busca la red Wi-Fi que utilizarás en el despliegue de las opciones que hará tu dispositivo móvil. Verás los nombres de todas las redes disponibles, que en buena medida tendrán un candado, señal de que se requiere la clave de acceso.



Guía para configurar

Un 90% de los usuarios tiene acceso a internet o a sus redes sociales desde su teléfono móvil, de acuerdo con la Tercera Encuesta 2016 "Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Si tú eres uno de ellos, te conviene conectarte a redes Wi-Fi cuando sea posible para no gastar tus datos. Aquí te decimos cómo hacerlo.

Selecciona y escribe la contraseña

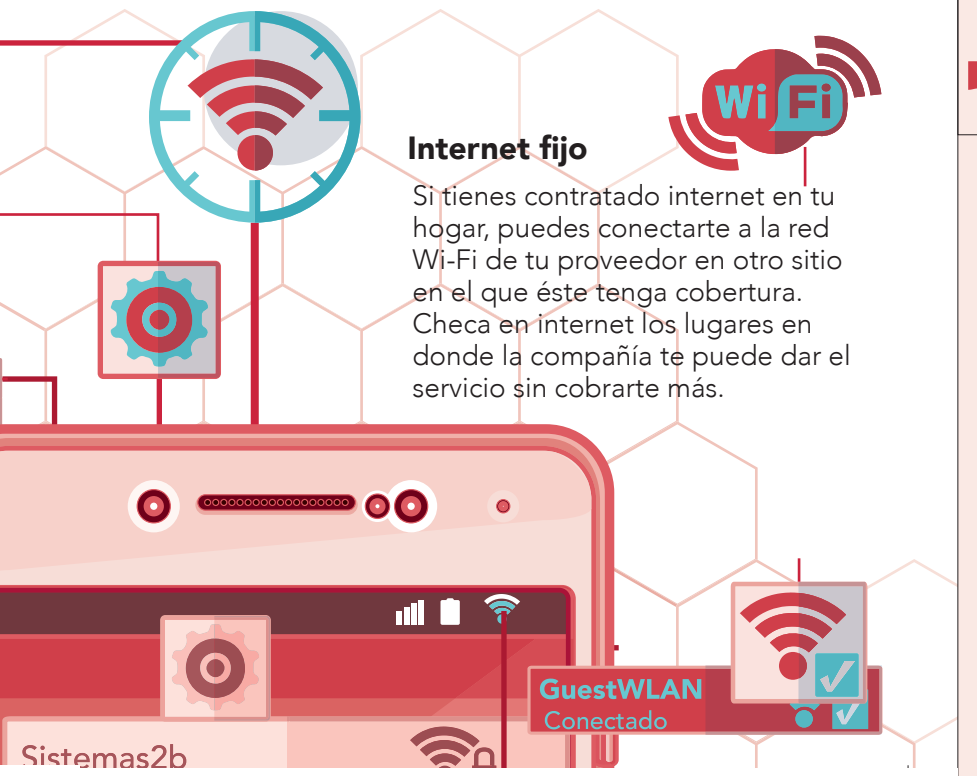
Escoge la red que utilizarás e incorpora la clave de acceso. Una vez escrita, tu dispositivo móvil se conectará a esa red Wi-Fi siempre que estés en ese lugar.

Fuerza de la conexión

Si tienes la opción, elige la red Wi-Fi más robusta. Algunas redes de establecimientos te pueden requerir un ticket de consumo o solicitar tu correo electrónico para ingresar gratuitamente. En este último caso, revisa su Aviso de Privacidad.

Útil en el extranjero

Cuando salgas del país, busca las redes Wi-Fi disponibles.



la conexión Wi-Fi del celular

Internet fijo

Si tienes contratado internet en tu hogar, puedes conectarte a la red Wi-Fi de tu proveedor en otro sitio en el que éste tenga cobertura. Checa en internet los lugares en donde la compañía te puede dar el servicio sin cobrarte más.

Recomendaciones y ventajas de utilizar Wi-Fi

1 Ahorra al actualizar aplicaciones

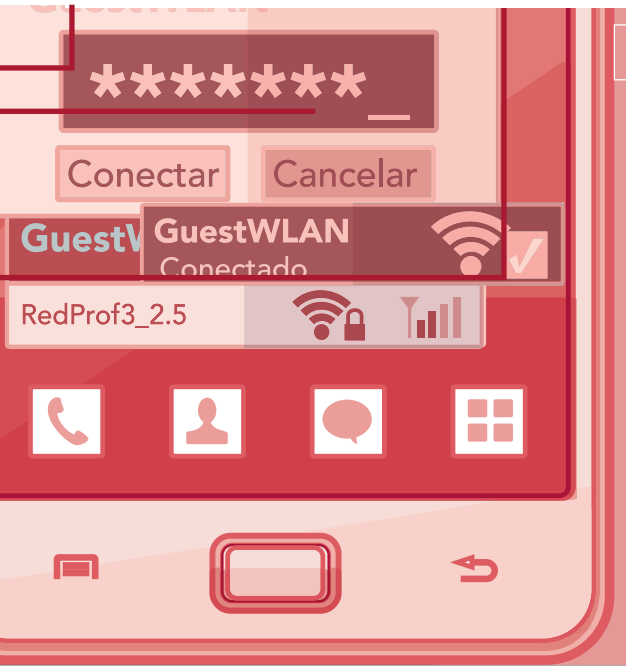
Realiza las actualizaciones de aplicaciones o del sistema operativo de tu teléfono móvil utilizando Wi-Fi. Puedes reducir costos, sobre todo porque algunas aplicaciones tardan en actualizarse.

2 Llamadas sobre IP

Aprovecha las redes Wi-Fi para realizar llamadas utilizando una aplicación o para consultar redes sociales que no están incluidas en tu plan de datos.

3 Cuida tu consumo

Revisa tu consumo de datos en los recibos que te extiende el proveedor, si estás en la modalidad de pospago. Si conoces cuánto gastas al mes en ello, podrás identificar si tu paquete es el adecuado y eventualmente ajustarlo a tus necesidades.



¿Sabías qué...?

Nos contactamos por WhatsApp

46%

La aplicación más descargada entre los usuarios es la de la mensajería instantánea.

Frecuencia de las descargas por Wi-Fi

52%

Ese porcentaje de usuarios de telefonía móvil descargó aplicaciones en los últimos 12 meses, según la encuesta del IFT.

FUENTE: IFT.

Checa cómo elegir el mejor paquete. Vale la pena.

¿Internet de alta velocidad en el hogar?

Al tomar la decisión sobre cuál empresa contratar como proveedor del servicio de internet en el hogar, no sólo hay que considerar la oferta que se ajuste más a nuestro nivel de ingreso, sino también es importante tomar en cuenta la velocidad de navegación ofrecida.

Entre la oferta de los proveedores de este servicio encontramos básicamente tres niveles de consumo basados en distintos perfiles de usuarios.

Para usuarios de nivel básico se ofrece una velocidad inicial de internet de 10 megabits por segundo (Mbps); para aquellos de consumo intermedio, un rango de velocidad entre los 20–50 Mbps, mientras que para usuarios intensivos la oferta comienza en 100 Mbps.

Es importante considerar que con las conexiones de banda ancha fija se puede navegar en internet sin importar la cantidad de descargas de contenidos a lo largo del periodo de facturación.

Por ello, para poder elegir la velocidad de descarga que se adecue a las necesidades del consumidor, es necesario tomar en cuenta diversos factores, con la finalidad de evitar pagar más de lo necesario, así como prevenir interrupciones en la descarga del contenido deseado por internet.

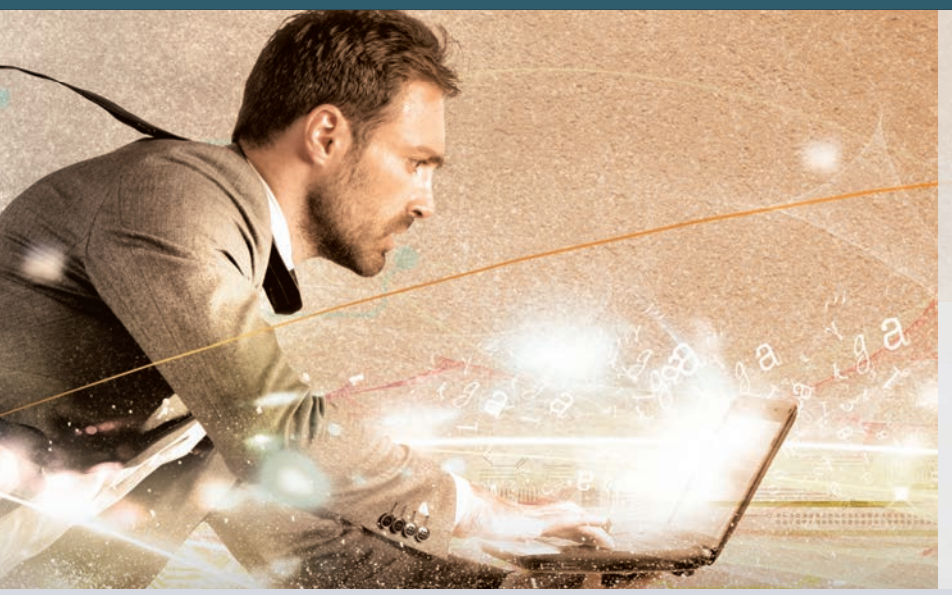
Considera cuántos dispositivos estarán conectados a la red al mismo tiempo

Este factor es muy importante. En un hogar de cuatro integrantes, en el cual todos cuentan con un smartphone, tendríamos que tener en cuenta que en determinados momentos del día los cuatro dispositivos estarán conectados, además de algunos equipos de cómputo, tabletas, pantallas inteligentes, videojuegos u otros equipos que se estén utilizando.

La velocidad disminuye cuando nos conectamos por Wi-Fi

Otro elemento que se debe tomar en cuenta es que la velocidad de descarga anunciada por los operadores está considerada para una conexión Ethernet, es decir, cuando los equipos están conectados a la red mediante un cable.

Si los dispositivos están conectados por Wi-Fi, la velocidad experimentada puede disminuir hasta en 90%, dependiendo de factores como calidad de la antena de recepción que tiene el dispositivo, distancia respecto a la ubicación del módem, así como la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente.



16.1
millones de accesos
a banda ancha al término de 2016

17.4
millones de accesos
a banda ancha al término de 2017

MATRIZ-EJEMPLO DE CONSUMO DE INTERNET EN EL HOGAR

1,000 KILOBITS POR SEGUNDO (KBPS) EQUIVALEN A 1 MEGABIT POR SEGUNDO (MBPS)

DISPOSITIVO	SMARTPHONE 1	SMARTPHONE 2	SMARTPHONE 3	SMARTPHONE 4	TABLETA	COMPUTADORA	DISPOSITIVO DE TRANSMISIÓN DE VIDEO A LA TV
USO	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	REDES SOCIALES	VISUALIZACIÓN DE VIDEO	REDES SOCIALES	VISUALIZACIÓN DE VIDEO	RECEPCIÓN DE CORREOS	VISUALIZACIÓN DE PELÍCULAS
VELOCIDAD REQUERIDA	200 Kbps	450 Kbps	2 Mbps	300 Kbps	3 Mbps	300 Kbps	5 Mbps

Cada uso o descarga puede requerir velocidades distintas

Otro elemento de gran importancia es el uso que se hace de internet en los dispositivos conectados, es decir, el tipo de contenido o comunicación que se está descargando o transmitiendo.

Por ejemplo, no es comparable la velocidad requerida cuando se recibe un mensaje por algún servicio de mensajería instantánea de 200 caracteres, el cual equivaldría aproximadamente a 200 kilobits por segundo (Kbps), que cuando se descarga un correo con un archivo adjunto, el cual podría ascender a 1 Mbps, o cuando se mira un video de tres minutos (aproximadamente de 5 Mbps).

Lo más recomendable para elegir la velocidad de internet a contratar en el hogar es realizar una relación, en la cual se enumeren los dispositivos conectados y la velocidad que podrían requerir en cierto momento del día, por parte de los habitantes del hogar.

De esta manera se evitará experimentar una incapacidad para navegar en internet a través de los dispositivos, sin olvidar la cobertura y calidad del servicio del operador en la zona donde se encuentra el hogar, así como procurar la elección de la mejor oferta económica disponible en el mercado. ■

Ernesto Piedras
DIRECTOR GENERAL DE
THE COMPETITIVE INTELLIGENCE UNIT

Más opciones en telefonía celular con los OMV

Se llaman Operadores Móviles Virtuales (OMV). En muchos países este tipo de empresas trabajan desde hace algunos años y ahora en México también son una realidad. Ponen al alcance de los consumidores nuevas opciones, planes y paquetes que atienden necesidades específicas de los usuarios. ¿Quiénes son?

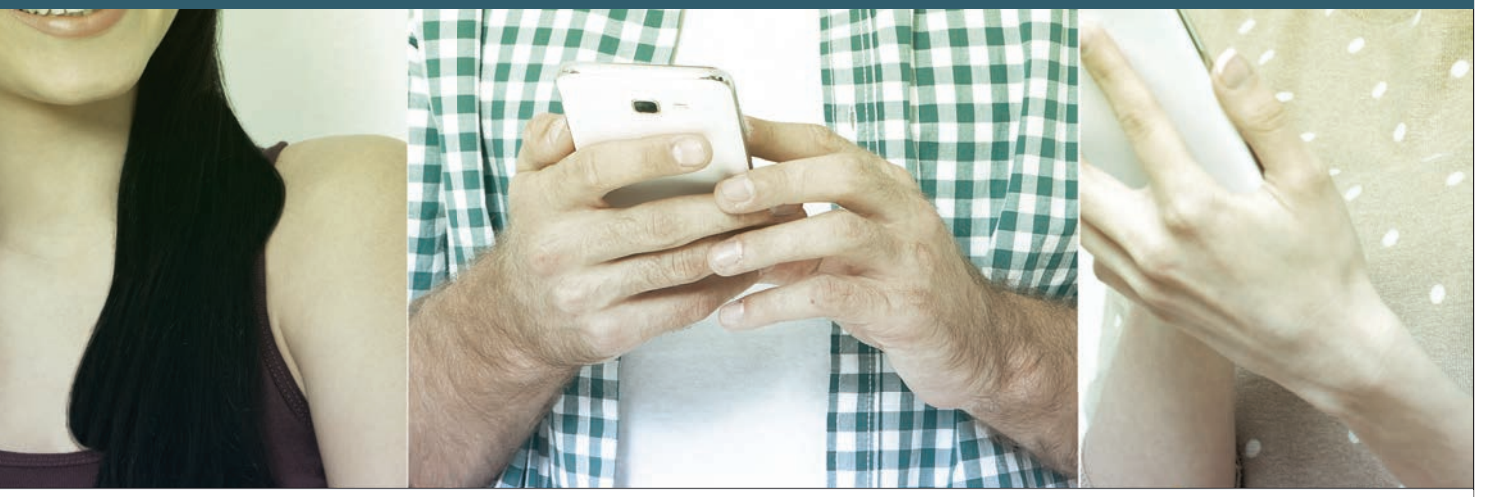
Se trata de nuevas compañías y representan más opciones del servicio de telefonía celular. Son conocidas como Operadores Móviles Virtuales (OMV) y se les llama así porque no instalan una red propia, sino que rentan capacidad o grandes volúmenes de minutos y ancho de banda a las grandes compañías de siempre.

Seguramente ya las has visto, nuevas marcas de empresas que te ofrecen el servicio de telefonía móvil, algunas incluso con nombres divertidos, y te preguntarás si se trata de compañías serias o si ofrecen servicios similares a los de las telefónicas establecidas desde hace años.

Es decir, son empresas que comercializan los servicios con ofertas dirigidas a nichos de mercado, por ejemplo paquetes exclusivos para redes sociales, videojuegos o navegación por internet, entre otras opciones. ■

Si lo que quieres es un plan sólo para mandar mensajes por WhatsApp, la empresa Maz Tiempo ofrece un paquete desde 25 pesos con el cual podrás usar esta red social de manera ilimitada, durante 15 días.

Y si de fanáticos de los videojuegos se trata, están los paquetes Poke de Virgin Mobile, creados únicamente para el uso de la aplicación Pokemon Go. El costo depende de la vigencia del paquete (va desde 19 pesos por 7 días hasta 39 pesos por 30 días).



Algunos de los OMV que puedes encontrar en el mercado son:

Maz Tiempo

Qbocel

Virgin Mobile

Weex

Pero si a ti lo que te gusta es estar conectado a Facebook, la empresa Weex tiene paquetes desde 50 pesos por 30 días para navegar en esta red social (disponible para usuarios que tienen el servicio de prepago base y sólo incluye el servicio de texto e imágenes, no de videos).

¿Tienes poco presupuesto? Qbocel te ofrece paquetes semanales por 30 pesos que incluyen 100 minutos, 10 mensajes de texto y WhatsApp.

Los OMV también ofrecen planes con el servicio integral, es decir, con minutos de voz incluidos, mensajes de texto y acceso a internet, como las empresas tradicionales; es posible combinar los paquetes que ofrecen.

¡Ojo! Estas empresas también están reguladas y deben cumplir con obligaciones en la prestación del servicio que te ofrecen, entre ellas:

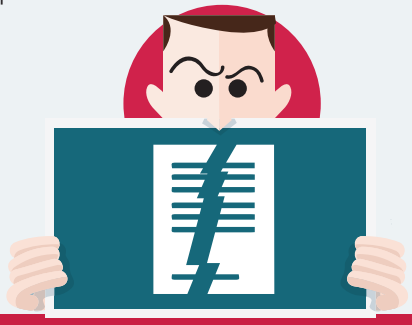
- Permitir la portabilidad.
- Registrar su modelo de contrato de adhesión ante Profeco.
- Utilizar equipos o dispositivos para los servicios móviles debidamente homologados.
- Respetar la capacidad, velocidad y calidad contratada.
- Ser el único responsable ante el consumidor.
- Bonificar en caso de fallas o cobros indebidos.

10 motivos

En estos días estar comunicado y disponible a través de servicios de telecomunicaciones es vital para el trabajo y la vida cotidiana. Por ello, debes estar al tanto de que los servicios que pagas sean los que estás recibiendo.

1 Incumplimiento

Si tu proveedor cambió unilateralmente las condiciones del contrato, puedes prescindir de sus servicios aunque el plazo forzoso convenido no haya concluido, sin penalización.



2 Nuevas opciones

Puedes rescindir el servicio que contrataste o cambiar de paquete o plan de forma anticipada, en su caso, pagando el costo remanente del equipo que adquiriste originalmente. Pagarás una pena convencional, si el contrato así lo establece.

3 Portabilidad fallida

Si la empresa que te provee el servicio de telefonía móvil o fija no portó tu número en 24 horas, puedes cancelar sus servicios y exigir el pago de las penas convencionales establecidas.

6 Tiempo fuera

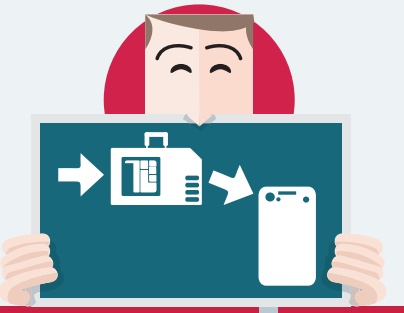
Cuando el plazo por la prestación de un servicio concluya, tienes derecho a cancelar el contrato sin ser penalizado.

7 ¿Quién pidió eso?

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.

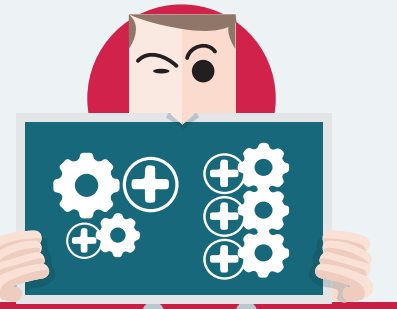
4 Portabilidad concluida

Si portaste tu número telefónico, puedes dar por concluida la relación contractual con quien tenías contratado el servicio. Los servicios adicionales que no dependan del número portado podrán seguir activos en los términos establecidos.



5 Ya no quiero servicios adicionales

Puedes prescindir de los productos o servicios adicionales que hayas contratado, sin que te suspendan o cancelen el normal.



para cancelar servicios de telecomunicaciones

Aquí te presentamos las causas por las cuales puedes cancelar tus servicios y, en determinado caso, cambiar de proveedor para maximizar tu experiencia con los servicios de telecomunicaciones que ofrece el mercado.

8 Equipos defectuosos

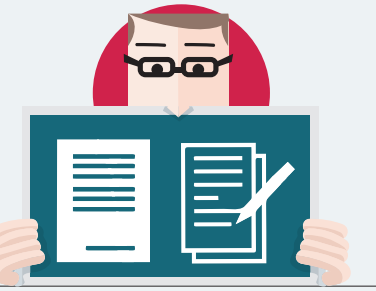
Cuando el equipo que contrates esté defectuoso o no sirva para el uso que está destinado, tienes derecho a que te lo cambien, o a rescindir el contrato y a obtener la devolución del precio pagado más la bonificación o compensación.

9 Publicidad engañosa

Puedes cancelar tu servicio si tomaste una decisión de compra inducida por publicidad engañosa.

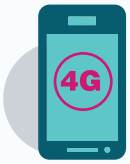
10 Contrato de adhesión

Si el proveedor comercializa con un contrato de adhesión que no esté registrado ante Profeco, puedes cancelar el servicio.



FUENTE: LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN, CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

¿Cuánta gente se puede beneficiar?



Se prevé que la **Red Compartida** alcance a más del doble de mexicanos que el promedio de las actuales redes **4G**, lo que permitirá poner a disposición de las empresas interesadas infraestructura con potencial para llevar servicios a más personas.

¿Por qué es necesaria?

Hoy las empresas que prestan el servicio de **telefonía celular** o **banda ancha** deben desplegar su **infraestructura**, lo cual es costoso y dificulta llegar a zonas que no les representan negocio. Próximamente podrán "rentar" la infraestructura de **la Red Compartida**.

¿Cómo funcionará?

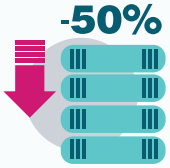
La Red Compartida será **mayorista**, es decir que ofrecerá sus servicios a los operadores de telecomunicaciones. La Red se diseñará, desplegará y **operará con capital privado**, generando más inversiones y empleo.

Red Compartida: servicios de más calidad y mejor precio en el país

Un proyecto que permitirá llevar servicios de telefonía celular e internet móvil a más personas en distintas partes del país y con mayor velocidad y calidad (4G) es la denominada Red Compartida. Será la de más amplia cobertura en México y permitirá que las empresas puedan prestar servicios de telecomunicaciones en mejores condiciones, calidad y precio.

Ezequiel Gil Huerta
DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICA DE TELECOMUNICACIONES Y DE RADIODIFUSIÓN

¿Habrá menores costos para los usuarios?



Como las empresas podrán utilizar la infraestructura de la Red Compartida y **reducirán los costos** que les implicaría ampliar sus redes directamente, habría incentivos para que se ofrezcan **servicios más variados y accesibles**. Cuando empiece a operar la Red Compartida, el costo del Megabyte para los operadores **podría ser de la mitad** de lo que cuesta hoy.

¿Llegará a zonas alejadas del país?

La Red Compartida permitirá **incrementar la cobertura de servicios** en zonas rurales y urbanas, así, **la misma calidad** con que cuentan hoy algunas ciudades estará disponible en otras poblaciones del país.

Servicios que permitirá proveer:

Telecomunicaciones móviles, voz, datos y video. Comercializará capacidad, infraestructura y servicios de telecomunicaciones a concesionarios y comercializadoras.

Calendario de operación

La Red Compartida iniciará operaciones en marzo de 2018, cubriendo al menos 30% de la población del país. Al séptimo año superará 90%.

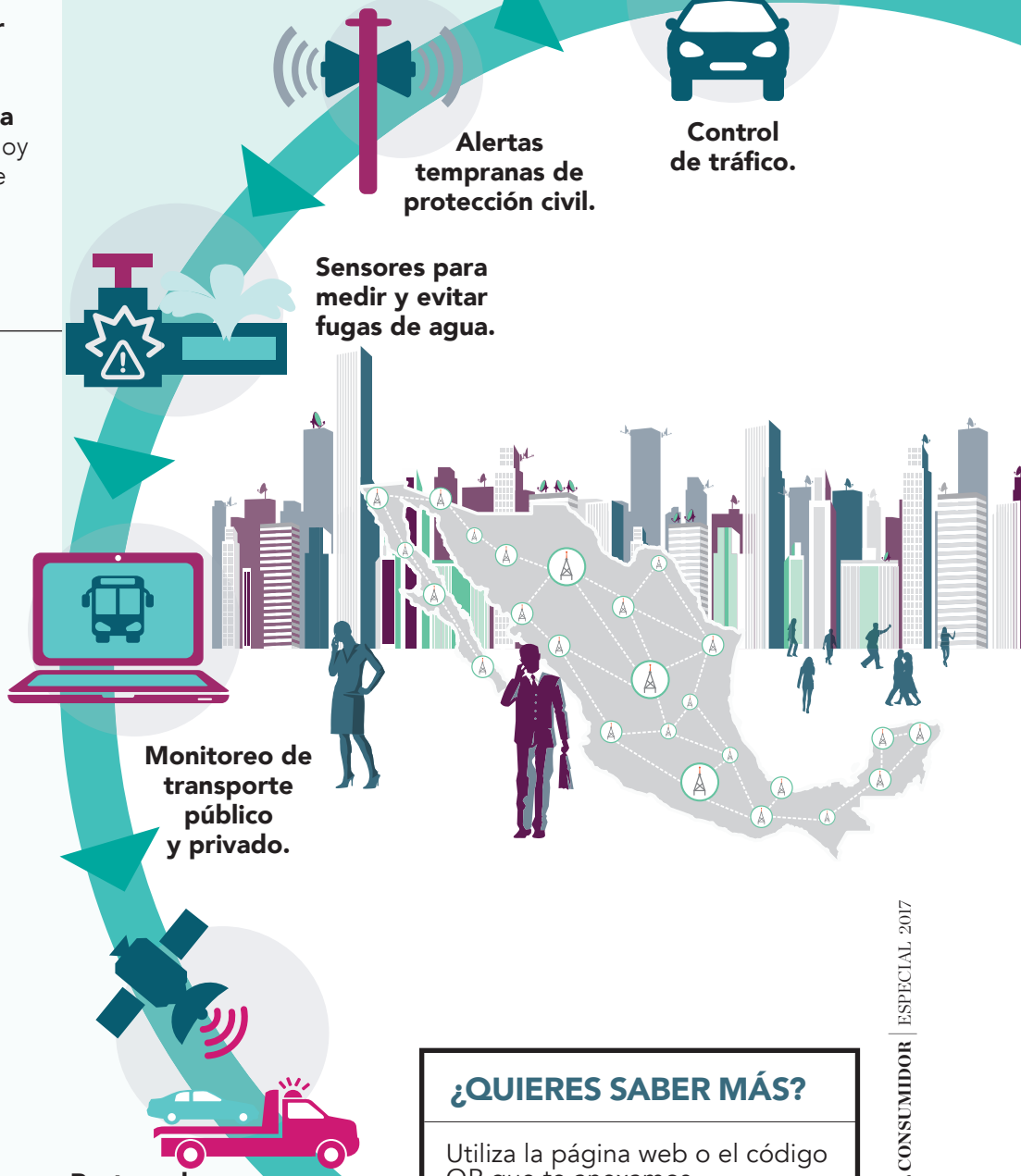
Infraestructura de la Red

Utilizará espectro radioeléctrico en la banda de los 700 MHz y un par de hilos de fibra oscura de la Comisión Federal de Electricidad.

OMV, posibles usuarios

La infraestructura de la Red Compartida será una alternativa para los Operadores Móviles Virtuales (OVM).

LA RED COMPARTIDA AYUDARÁ A LA CREACIÓN DE CIUDADES INTELIGENTES A TRAVÉS, POR EJEMPLO, DE:



FUENTE: SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES (SCT)

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bitly.com/2kpMash

Guía de Compra

>SERVICIOS >PLANES >TARIFAS >CONTRATACIONES

Tips para contratar servicios de telecomunicaciones

Usa la competencia a tu favor

Es probable que si tu plan de telefonía móvil está próximo a vencer, ya estés pensando en el nuevo equipo terminal que comprarás. Analiza el paquete que contratarás. Te servirá saber que las compañías proveedoras han mejorado su oferta de planes en pospago y opciones de prepago, al incorporar "servicios ilimitados" a la renta mensual vigente o en función del monto de las recargas realizadas. Checa los términos y condiciones asociadas a la tarifa que contrates. Analiza también las opciones en internet fijo y móvil y televisión de paga.

Ponte abusado y cuida tu dinero

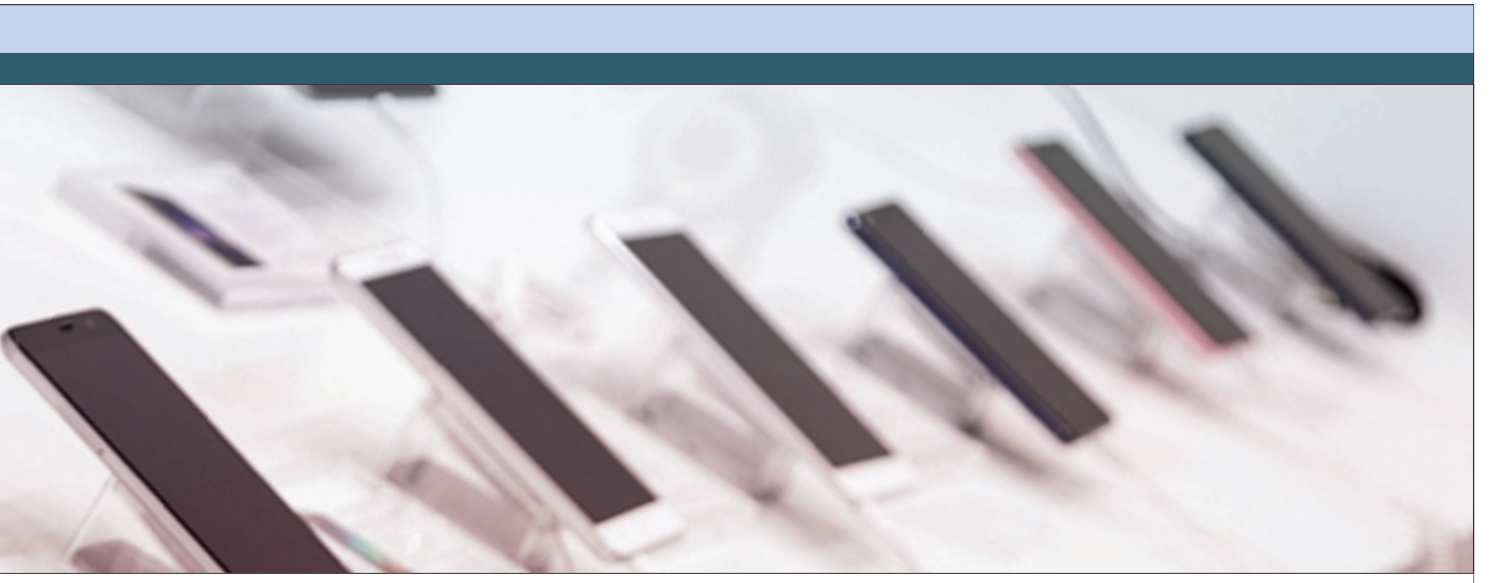
Identifica las necesidades que deseas atender. Eso te ayudará a descartar servicios que no requieres y ahorrar en gastos innecesarios.

Conoce y compara la oferta de servicios en el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones del IFT **(http://comparador.ift.org.mx/)**. En servicios móviles puedes consultar planes de pospago y prepago, minutos incluidos, MB, restricciones, etcétera. En servicios fijos, renta mensual, cobertura y modalidades de contratación como single, doble y triple play, entre otros.

¿Qué debes saber antes de contratar? Antes de contratar cerciórate de que ya tienes información de las tarifas registradas ante IFT, garantías, penalidades, compensaciones, calidad, plazos forzosos, formas de pago y demás condiciones de la prestación del servicio seleccionado. Verifica que el contrato del servicio elegido esté registrado ante Profeco.

Ninguna empresa puede ofrecerte la prestación de servicios de forma condicionada o atada a servicios adicionales que no necesitas.

Lee tu contrato antes de firmarlo. Puede evitarte futuros dolores de cabeza; debe incluir las características del servicio. Corrobora que incluya el plazo pactado, procedimientos de atención y el costo por penalización, en caso de cancelarlo antes. Verifica que el proveedor te entregue o haga llegar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. ¡Hacer valer tus derechos depende de que los conozcas!



No te dejes llevar por la emoción de una tarifa baja o por publicidad atractiva para contratar un servicio de telefonía, internet o de televisión restringida. Identifica tus necesidades y selecciona sólo lo que requieres, de lo contrario podrías pagar por servicios que no usarás.

Selecciona el medio de pago que te convenga

Si pagarás el equipo de forma mensual o contrataste un servicio adicional, corrobora que éste te sea cobrado de forma separada a tu servicio básico en el recibo del proveedor. Procura hacer de la revisión de ese documento mensual un hábito. Identificarás mejor lo que consumes.

Para tener presente...

El proveedor está obligado a cumplir lo que ofrezca mediante cualquier tipo de información, promoción o publicidad.

Tienes herramientas a tu alcance para manifestar inconformidades. Accede a **www.soyusuario.ift.org.mx/** y a **http://concilianet.profeco.gob.mx/** habilitadas por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones** (IFT) y la **Procuraduría Federal del Consumidor** (Profeco).

Los concesionarios autorizados para prestar los servicios están sujetos a la revisión del cumplimiento de éstos en términos de calidad y cobertura establecidos por el IFT.

Es un derecho de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que las páginas o portales de internet o números telefónicos de atención al público de un proveedor cuenten con funcionalidades de accesibilidad y personal capacitado.

FUENTE: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES. REPORTE DE EVOLUCIÓN DE PLANES Y TARIFAS DE TELEFONÍA MÓVIL 2015-2016, IFT. COMPARADOR DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL IFT.

48%

Porcentaje de los usuarios de telefonía móvil que buscó a otros proveedores para comparar sus ofertas.

42%

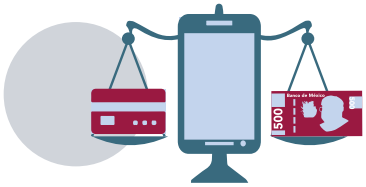
Este porcentaje de usuarios de telefonía móvil de prepago realizó recargas de 10 a 50 pesos.

FUENTE: TERCERA ENCUESTA 2016. USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, IFT.

Telefonía e internet móvil

¿WhatsApp, e-mail o llamada telefónica?

Identifica para qué utilizas más tu teléfono móvil, si para hacer o recibir llamadas, navegar en internet o consultar redes sociales, para comunicarte por WhatsApp, para enviar mensajes de texto (SMS) o enviar correos electrónicos. Con ello, podrás elegir mejor el paquete o servicio que te beneficie. Considera que hay servicios gratuitos y otros que se cobran, como la voz sobre IP o la descarga de videos.



Analiza tu esquema actual

Es posible que, sea cual sea el esquema de telefonía móvil que utilices, prepago o pospago, quieras seguir por esa ruta. Analízalo. Entra al Comparador de Servicios de Telecomunicaciones del IFT, ve opciones y confirma que estás en el mejor plan. Considera que al ampliar o modificar tus actividades puedes utilizar más o menos servicios que antes.

Análisis por servicio

Si haces muchas llamadas, checa los costos de los planes o esquemas que te ofrezcan ese servicio ilimitado. Para usuarios que utilizan constantemente servicios asociados a internet o requieren abrir videos, una variable importante será el costo del servicio de datos y los megabytes (MB) que incluyen. Siempre checa los servicios ilimitados que te ofrezcan, incluyendo los nombres de las redes sociales que entren en ese esquema y las restricciones.

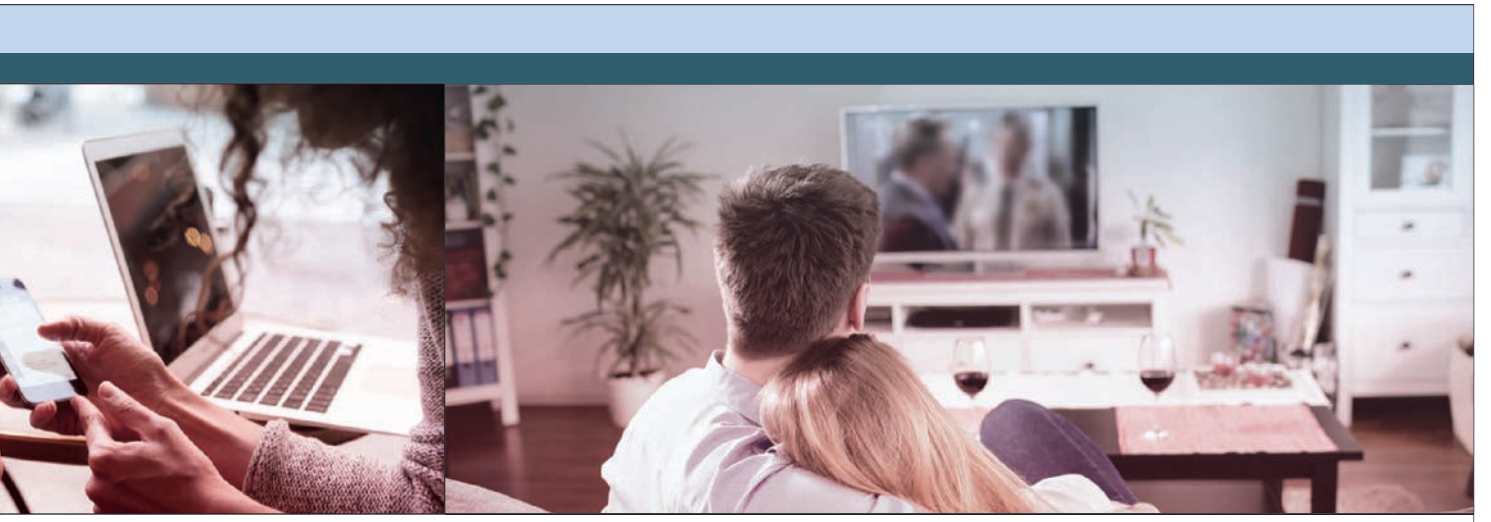
Procura hacer en prepago recargas más elevadas

Identifica cuánto y con qué frecuencia realizas recargas de tiempo aire para tu móvil. Consulta los beneficios que pueden ofrecer los proveedores por el monto de la recarga.

EL DATO

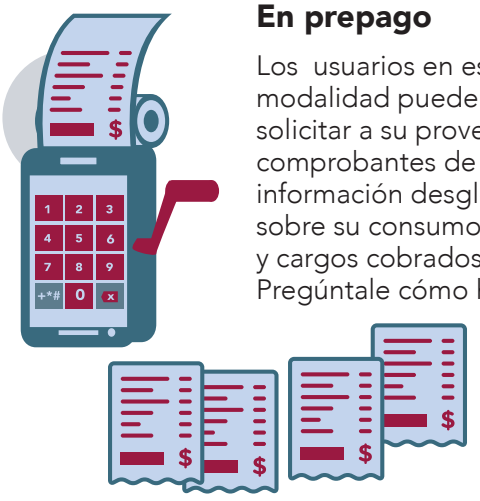
$379

Los usuarios de pospago pagan esta cantidad en promedio cada 30 días.



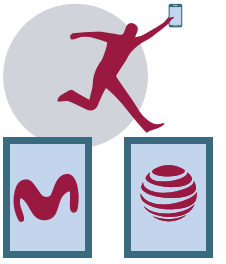
Aprovecha la existencia de más oferentes y paquetes. Compara y gana

Existen 85 planes para el servicio de pospago de telefonía móvil y 12 planes de prepago, seis de ellos de concesionarios y seis de Operadores Móviles Virtuales (cifras 2016). Utiliza el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones para saber cuál puede ser tu mejor opción. (FUENTE: IFT)



En prepago

Los usuarios en esta modalidad pueden solicitar a su proveedor comprobantes de pago e información desglosada sobre su consumo y cargos cobrados. Pregúntale cómo hacerlo.



Portabilidad

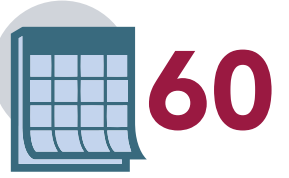
Puedes cambiar de compañía conservando tu número telefónico en 24 horas y de forma gratuita incluso si tienes un adeudo con tu proveedor actual. Ello no te exenta de pagar lo que debes y de pagar una penalización por terminación anticipada, en caso de que así lo establezca tu contrato.

Si accediste a una oferta especial, revisa las condiciones a las que está sujeta.

En pospago

Cerciórate que los servicios que deseas están incluidos en el contrato. Si tienes dudas respecto a sus características, alcance o cobertura, acércate a tu proveedor.

Consulta con tu proveedor si el plan tarifario o el servicio de prepago incluye usar tus MB en el extranjero.



Garantía. Lee la garantía incluida en tu contrato por el equipo que compres y la que a su vez te entregue el fabricante de éste.

52%

La mayoría de los usuarios de telefonía móvil desconoce el paquete de datos (MB o GB) que incluye su servicio.

89%

Este porcentaje de usuarios de telefonía móvil no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

36%

de los usuarios entrevistados del servicio de internet mencionó que tiene contratada una cuenta OTT en su hogar.

TV de paga

Analiza la oferta de los proveedores del servicio de televisión de paga: número y versatilidad de canales que tienen, costo, forma de pago o cantidad de equipos en los que puedes recibir el servicio sin pago adicional.

Los costos mensuales de la televisión restringida oscilan entre los **124 y los 859 pesos**, dependiendo de la programación y el número de televisores que recibirán la señal.

Decide si contratas el servicio de televisión restringida empaquetado con otros servicios, como internet fijo, o si deseas hacerlo en la modalidad ***single play.***

Si vas a prescindir de tu servicio de televisión de paga, recuerda estar preparado con aparatos receptores digitales o decodificadores conectados a tu televisor analógico.

Pregunta si hay un cobro aplicable por reconexión si te retrasas en tus pagos.

Determina si requieres recibir canales en alta definición o acceder al pago por eventos; puedes ahorrar si contratas el servicio en la calidad que necesitas.

Verifica que tu equipo televisor te permita disfrutar de programación en alta definición.

Corrobora si el servicio que contratarás requerirá del complemento de un servicio de contenidos por internet para cubrir tus necesidades, como servicios OTT. Verifica si incluye opciones de subtitulaje. Revisa cuánto pagarías al mes por ambos servicios.

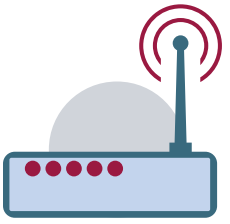
45%

Este porcentaje de usuarios de televisión de paga la ven de 3 a 5 horas al día.

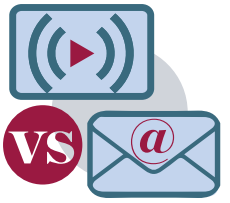
60%

La mayoría de los usuarios de televisión restringida tiene contratado un solo televisor.

Internet y telefonía fijos



Si identificas el uso que esperas tener del internet fijo, podrás saber mejor qué velocidad contratar.

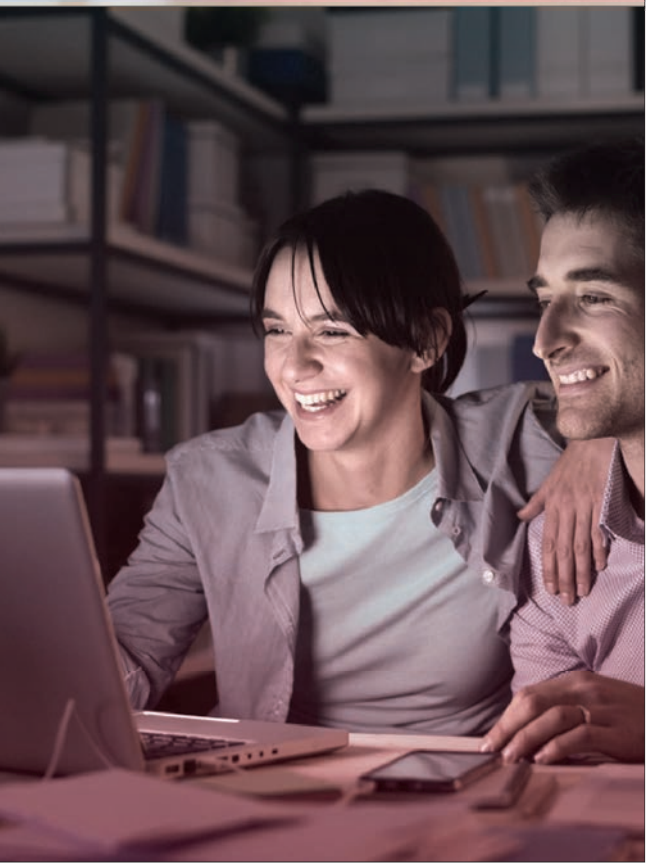


Ver una película por este medio te requerirá más capacidad que checar correos electrónicos.

Verifica que el precio que pagues por el servicio sea acorde con tus gastos fijos mensuales y tus ingresos.

Maximiza el uso del internet en casa mediante el uso del servicio de Wi-Fi en tu celular, en tu televisor (si éste es inteligente), en tu computadora, etcétera.

Analiza la conveniencia de contratar o no una línea fija, si tus necesidades así lo determinan.



Consejos para el ahorro de datos móviles

Si eres una persona que utiliza el prepago en su servicio de telefonía móvil, esto te interesa: aprender a administrar tu saldo puede ser de mucha utilidad.

Usa Wi-Fi siempre que sea posible

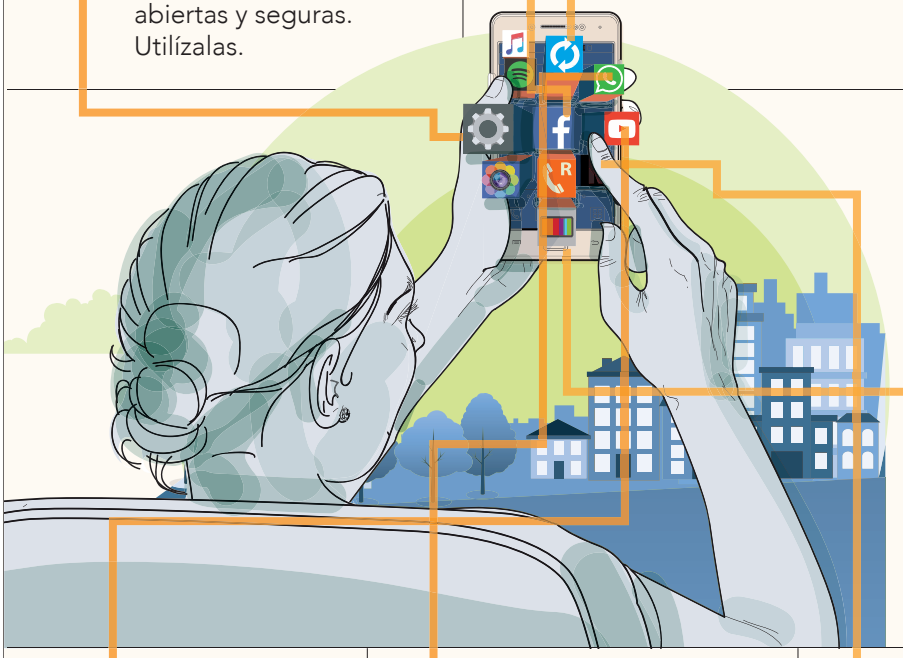
Busca si los lugares que más frecuentas, como paradas de autobús, bares, cafeterías u otros sitios de concurrencia, tienen conexiones abiertas y seguras. Utilízalas.

Desactiva la reproducción automática de Facebook

En la configuración de esta red social y en el apartado de reproducción automática **escoge** la opción de uso con Wi-Fi.

Actualiza tus aplicaciones sólo con Wi-Fi

Configura tu celular para que las aplicaciones sólo se actualicen cuando estás conectado a la red Wi-Fi. Algunas aplicaciones se actualizan varias veces a la semana.



Mide tu consumo

Varios proveedores de servicios de telefonía móvil ofrecen herramientas y aplicaciones para consultar tu consumo de datos, lo que te permitirá no excederte en el costo de tu servicio. También la mayoría de los dispositivos móviles tienen esa función, que además te permite deshabilitar el uso de datos cuando llegas a la cantidad contratada.

Restringe el uso de datos para ciertas aplicaciones

Te sugerimos restringir el uso de datos de aplicaciones como YouTube o Netflix y ver videos cuando estés conectado a una red Wi-Fi.

Desactiva la descarga automática en WhatsApp

Si desactivas la descarga automática de fotos y videos en WhatsApp podrás controlar qué descargas y cuándo. Si algo es muy importante, con darle un toque podrás descargarlo y verlo al momento, si no, espera hasta tener Wi-Fi.

Roaming internacional

Cuando viajes al extranjero consulta con tu operador las promociones para utilizar tus datos, o bien cerciórate de que la opción itinerancia de datos esté desactivada.

#SoyUsuario

La Coordinación General de Política del Usuario te proporciona la información que necesitas para hacer valer tus derechos. Llámanos al **01800 2000 120**

www.ift.org.mx

FUENTE: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.

Protege a tus hijos... y también tu bolsillo

¿Has oído hablar sobre el Control Parental? Se trata de una opción que deben darte todas las empresas de televisión de paga. Es más, es un derecho que tú tienes como usuario y que puedes hacer valer en cualquier momento, sin condición alguna por parte del proveedor.

Al contratar un servicio de televisión de paga debes considerar que el abanico de oferta de contenidos es extenso y variado, por lo que hay programación que seguramente no quieres que vean tus hijos y que está clasificada en una categoría sólo para adultos.

Por accidente o por curiosidad, tus menores podrían estar expuestos a encontrar este material en la barra de programación, por lo que es mejor que te asegures de eliminar ese riesgo.

Pero no sólo debes cuidar que tus hijos no accedan a contenidos no aptos para público infantil, sino que también debes proteger tu bolsillo. Recuerda que una de las opciones que tienen los proveedores de los servicios de televisión de paga es el "pago por evento", o video sobre demanda con costo.

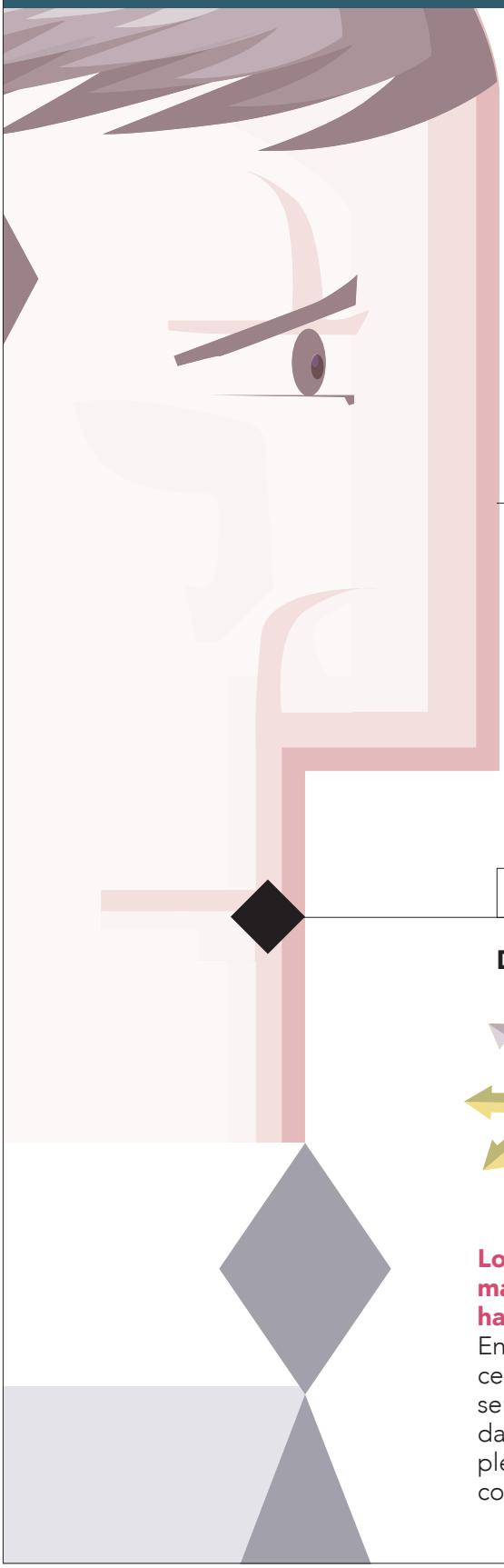
Y es que resulta muy fácil realizar estas compras. Basta con pulsar un botón del control remoto para aceptar el cargo, por lo que cualquier integrante de la familia puede hacerlo.

Es común que los niños se dejen llevar por la emoción de ver una película y presionen la opción de autorizar el pago, sin que los padres se den cuenta.

Por eso, es importante que sepas que todos los usuarios tenemos el derecho de solicitar a las empresas televisivas de paga que bloqueen estos contenidos y la opción de pago por evento, sin condiciones. ■

Bloqueo para compras
Evita sorpresas. Si no deseas contratar contenidos que requieran pago extra para su descarga, entonces solicita a tu proveedor de televisión restringida el bloqueo de esta opción.

Bloqueo de contenidos para adultos
Cuida lo que ven tus hijos. Puedes solicitar el bloqueo de programación no apta para público infantil.

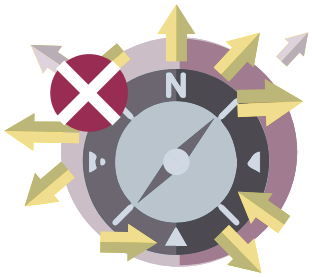


Errores en la contratación de servicios

Es un sábado soleado, familiar. Vas al parque, revisas tus redes sociales y ves el video de un familiar que cumplió años y vive en San Antonio, Texas. Decides llamarle y como recuerdas que tienes registrado su número en tu plan celular como gratuito, le haces una llamada de 20 minutos.

Comportamiento de los usuarios

Difícil decidir



Los consumidores toman malas decisiones cuando hay demasiadas opciones. En los planes de telefonía celular se ofrecen tantos servicios, modalidades de datos y características complejas de los teléfonos que confunden al consumidor.

Esfuerzo excesivo

La decisión de salir de un contrato o servicio requiere a veces de un esfuerzo excesivo (como escribir una carta solicitando la cancelación), por lo que los consumidores prefieren continuar en el contrato por defecto. Algunos consumidores se inclinan por el plan estándar para no pensar demasiado en las opciones.

Dos semanas después te sorprende ver en el recibo de la compañía telefónica que sólo cinco minutos de la llamada fueron gratuitos y 15 se cobraron fuera de tu plan, además de que el video se descontó de tu plan de datos.

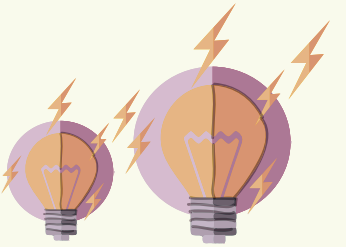
Este es uno de muchos ejemplos que enfrentan los usuarios de telecomunicaciones. Si bien las ofertas de servicios parecen buenas, lo complicado de sus características dificulta la toma de decisiones de consumo responsables e informadas.

Con la liberalización del mercado de las telecomunicaciones, la competencia entre operadores como Telcel, AT&T y Movistar ha causado una baja de precios, en gran medida resultado de la Reforma en Telecomunicaciones.

La tarea no termina en el lado de la oferta de los servicios, también es importante la demanda, por lo que es vital proteger al consumidor de acciones que aprovechan la falta de información, errores de comportamiento y otras prácticas. Vamos por partes.

Para economistas y reguladores la visión tradicional es considerar a los consumidores como entes bien informados y tomadores de decisiones adecuadas para sus necesidades. Así, en telefonía celular, un consumidor debería saber cuántos minutos y datos consume cada mes y seleccionar un plan con esa base.

La realidad es otra: estamos limitados por sesgos del comportamiento que nos llevan a decisiones equivocadas, como pagar por servicios que no usamos. Estos son algunos sesgos o errores aplicados al mercado de las telecomunicaciones.



Soluciones

La clave de cualquier propuesta regulatoria para evitar estos sesgos es la simplificación. Entre los temas que debe abordar la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) destacan simplificar términos y condiciones de los contratos; el lenguaje y complejidad de las ofertas comerciales; las medidas para entrar a un contrato *versus* salir de éste, además de un periodo de gracia para que los consumidores que tomaron decisiones precipitadas o incorrectas al contratar puedan cancelarlas. ■

Rodrigo Pérez-Alonso
CONSULTOR EN REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA
rodrigo@techonomics.mx

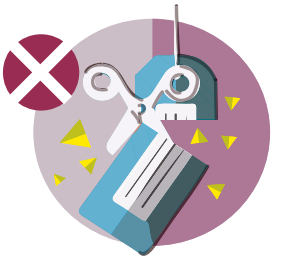
Lealtad con la marca

Los consumidores generalmente prefieren no cambiar un plan que ya tienen por otro. Pueden permanecer con su proveedor por lealtad con la marca.

¡Cuidado con la tentación!

En mercadotecnia es común ver cómo se contextualizan ciertos atributos para que el consumidor caiga en la tentación de contratar. Por ejemplo, la oferta de un equipo gratis puede ser tan atractiva que los consumidores contraten planes más caros que no necesitan. Por ejemplo, los megapixeles de la cámara o la memoria del celular.

No te comprometas por dos años



Los consumidores preferimos efectos inmediatos que esperar al futuro. Preferimos atarnos a un contrato de dos años y tener el equipo más novedoso ahora, que esperar un mejor plan o equipo en el futuro.

Métodos más usados

FUENTE: INAI.

Robo de identidad y protección de datos personales

Cómo me protejo

Redes sociales

No uses los mismos nombres de usuarios y contraseñas para todas tus cuentas.

Limita la información personal que compartes y configura niveles de privacidad.

No aceptes solicitudes de amistad de personas que no conoces.

Lee las políticas de privacidad de los sitios.

Internet

No abras ligas o archivos adjuntos de remitentes desconocidos; tampoco des clics en ventanas emergentes.

No des información personal por correo electrónico o internet en cualquier sitio; antes asegúrate que se trata de un portal legítimo y que tus datos serán protegidos.

No uses computadoras de uso público para hacer operaciones bancarias o de compras en línea.

Cuando uses tu correo electrónico en una computadora pública, asegúrate de cerrar tu cuenta y nunca aceptes la opción de recordar tu contraseña que te ofrecen los navegadores.

FUENTE: INAI.

Ahora es mucho más fácil que alguien obtenga tus datos personales para hacer mal uso de ellos, debido a la información que compartimos por internet. ¿Cómo protegernos y evitar el robo de identidad? Aquí te lo decimos.

¿Te gusta navegar en redes sociales y poner fotos tuyas, tu nombre, edad, dónde trabajas o estudias y hasta dónde vives? ¿Das tus datos personales y de contacto, o hasta tus números de cuentas y tarjetas de crédito en cualquier página de internet, o descargas archivos adjuntos de correos electrónicos de personas desconocidas?

¡Cuidado! Cada vez que brindas tu información personal en cualquier plataforma de internet puedes estar en riesgo de que otros la usen con fines maliciosos o fraudulentos, incluso hacerse pasar por ti para realizar compras o adquirir deudas en tu nombre... y tú ni por enterado.

Así le pasó a Rubén, empleado de 39 años que en sus redes sociales

FUENTE: INAI.

tenía su foto de perfil con su nombre, dirección, teléfono, correo electrónico y hasta las fotos con nombres de sus hijos y los colegios a los que asisten.

Un buen día, Rubén recibió en su domicilio un estado de cuenta de una tarjeta de crédito bancaria, que él nunca contrató, con un saldo a pagar por 50 mil pesos.

¿Qué sucedió? Rubén fue víctima de robo de identidad, es decir, que alguien más se hizo pasar por él ante la institución bancaria que expidió la tarjeta de crédito.

Tampoco se trata de dejar de usar internet. No. Lo importante es que conozcas las diversas modalidades de robo de identidad y que sepas cómo proteger tu información personal, saber identificar si has sido víctima de este delito y qué hacer.

Si has sido víctima de robo de identidad, lo mejor es actuar lo más rápido posible. Presenta una denuncia ante el Ministerio Público.

Contacta a la institución financiera o de servicios, según sea el caso, para cancelar las cuentas que no reconozcas. ■

Otras recomendaciones

1 Si accedes a un sitio de banca en línea o de compras en los que debas dar los datos de tu tarjeta, verifica que la dirección electrónica empiece con https.
La "s" del final indica que es una página segura.

No entres a estos sitios a través de correos electrónicos o de otras páginas.

2 No abras o respondas correos electrónicos en los que te piden actualizar los datos de tus cuentas bancarias.

FUENTE: INAI.

Recuerda: limita la información en redes sociales, no abras ligas o archivos adjuntos desconocidos, no des información personal o crediticia en internet y no accedas a redes Wi-Fi sin contraseña.

150%

crecieron las quejas por presunto robo de identidad entre 2011 y 2015, según datos de la Condusef.

Si has sido víctima de robo de identidad, lo mejor es actuar lo más rápido posible. Presenta una denuncia ante el Ministerio Público. Contacta a la institución financiera o de servicios, según sea el caso, para cancelar las cuentas que no reconozcas.

Cuidado con la publicidad engañosa

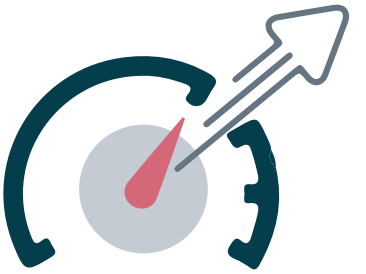
Nunca como ahora las ofertas de servicios de telecomunicaciones habían sido tan atractivas y diversas: más velocidad, minutos y servicios ilimitados son parte del nuevo panorama. Pero ¡cuidado!, los usuarios de estos servicios debemos estar alerta con las ofertas que escuchamos y los servicios que verdaderamente recibimos y pagamos.

La publicidad es la forma más común de conocer productos y servicios. Sin embargo, a veces utiliza mensajes que no son veraces o claros y que pueden llevarnos a una decisión desinformada o a comprar algo que no necesitamos. Existe publicidad falsa, exagerada, parcial o tendenciosa, y es importante estar alerta para no sucumbir ante ella y para quejarnos o reportarla. Estas son algunas ofertas ante las que debemos estar atentos.

Redes sociales ilimitadas

En servicios de telefonía que ofrecen, por ejemplo, "WhatsApp ilimitado" o "redes sociales ilimitadas", revisa las restricciones. Un redireccionamiento fuera de los sitios o aplicaciones de WhatsApp, Messenger o Facebook hará que se incremente tu consumo de datos, ocasionando que te hagan cobros de datos a granel.

La mejor velocidad de internet



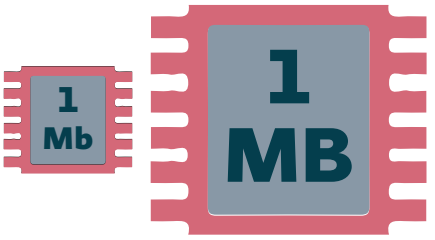
Las empresas que proveen internet tienen el deber de informar al usuario todas las condiciones de uso del servicio que ofrecen, es decir, deben informar de manera explícita si se cumplen o no los "megas" prometidos y, de no hacerlo, informar las razones a sus usuarios.

Planes "sin contratos"

Si una empresa te ofrece un paquete o plan tarifario "sin contrato", ¡cuidado! En los planes de pospago se requiere la firma del acuerdo de voluntades por escrito, en el que las partes se comprometen a cumplir condiciones por un tiempo determinado.

Llamadas y/o minutos ilimitados

Cuidado con las "llamadas ilimitadas" o "minutos a celular y llamadas internacionales ilimitadas". Lee el contrato de prestación de servicios de las empresas y cerciórate que las llamadas que hagas a celular o larga distancia internacional no se te descuenten del número de llamadas locales destinadas a tu paquete, incluso que esos "minutos ilimitados" en realidad no estén limitados a "x" cantidad de minutos.



¿Megas, megabits o megabytes?

Cuando un proveedor de internet ofrece una línea de 20 megas son en realidad 20 megabits por segundo. En las "letras chiquitas" se advierte que la expresión "megas" se refiere a megabits, una medida ocho veces menor que el megabyte.

Es un derecho de los usuarios contar con información completa y veraz de los servicios que prestan los operadores.

Si ya identificaste alguna frase o promoción que pueda ser engañosa de los servicios de telefonía, internet o televisión restringida, envíala a:

procypublici@profeco.gob.mx

María Teresa Beatriz Vallejo Aponte

DIRECTORA DE SANCIONES Y ANÁLISIS DE PUBLICIDAD DE TELECOMUNICACIONES DE PROFECO

Y tú, ¿comparas y te informas sobre las características de los servicios de telecomunicaciones antes de contratarlos?

Menos de la mitad de los usuarios se dan a la tarea de comparar las ofertas de los diversos proveedores de los servicios para elegir la compañía y el paquete que contratarán.

¿Alguna vez te has preguntado si el plan o paquete del servicio de internet, telefonía móvil o de televisión de paga es el que realmente necesitas?

Es posible que al comparar las distintas ofertas que hay en el mercado descubras que estás pagando un paquete con características que ni siquiera usas y que puedes ahorrarte una buena cantidad de dinero al contratar sólo lo que se adapte a tus necesidades.

De acuerdo con la Tercera Encuesta 2016 realizada a usuarios de servicios de telecomunicaciones por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), sólo 40% de los consultados conoce la velocidad de internet que tiene contratada.

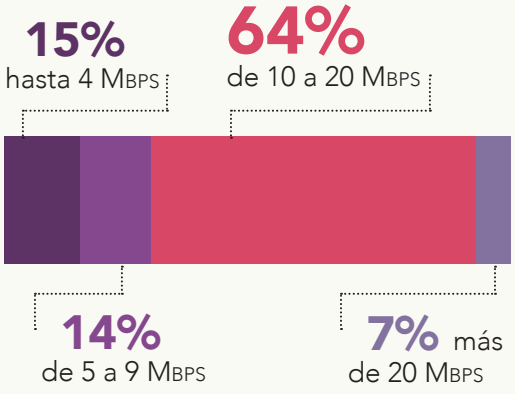
El precio suele ser el elemento que más pesa en nuestra decisión a la hora de elegir un proveedor, pero hay otras variables que pueden hacer la diferencia en tu experiencia como usuario. Saber qué es exactamente lo que estás recibiendo y pagando es de gran importancia para hacer un consumo inteligente de los distintos servicios.

Te presentamos algunos hallazgos de esta encuesta que arrojan los patrones de consumo y factores que más valoran los usuarios para contratar los servicios. ■

INTERNET

Al momento de contratar el servicio de internet en el hogar es importante identificar la velocidad que requerimos de acuerdo con el uso que le damos y cuántos dispositivos están conectados. De los usuarios encuestados que señalaron conocer la velocidad del internet en su hogar, 64% tiene contratada una velocidad de 10 a 20 Mbps.

Velocidad contratada



Base de entrevistados: 1,017

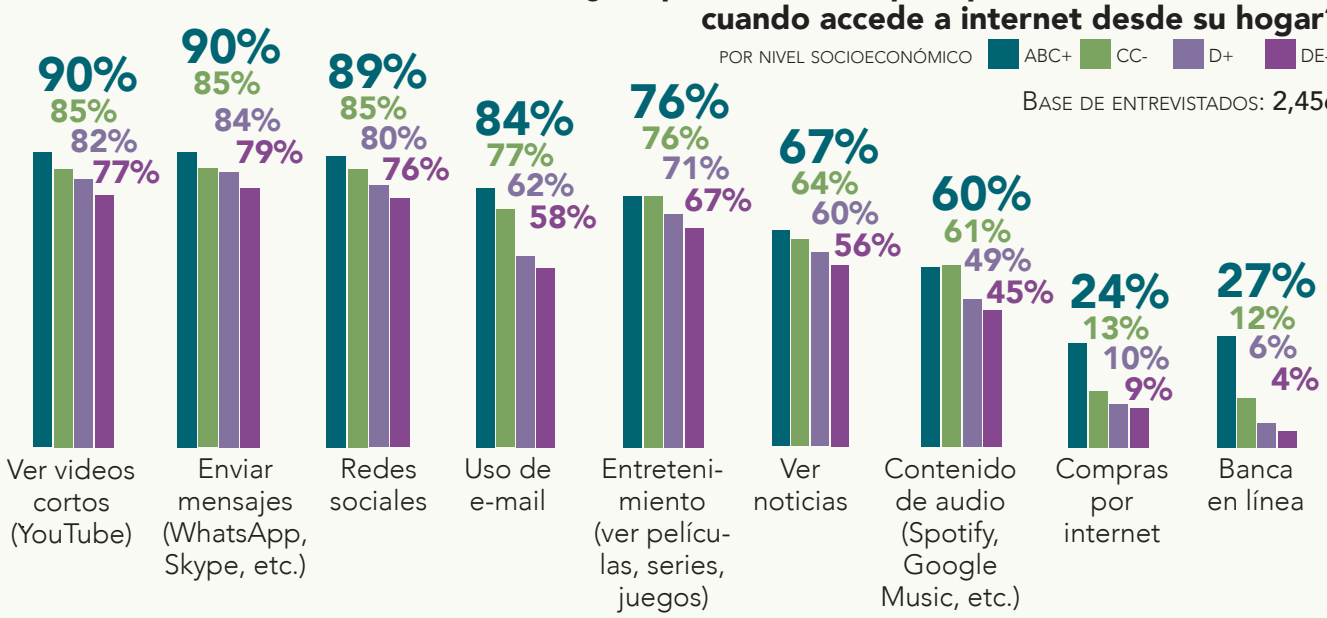
¿Para qué usamos internet?

Para este servicio, los usuarios señalaron que las principales actividades que realizan en el hogar son: enviar mensajes (WhatsApp, Skype, etcétera), acceder a redes sociales y ver videos cortos (YouTube).

¿Me podría indicar qué tipo de actividades realiza cuando accede a internet desde su hogar?

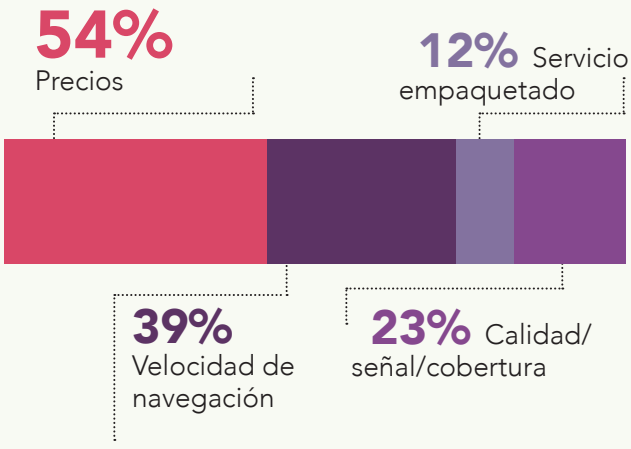
POR NIVEL SOCIOECONÓMICO ABC+ CC- D+ DE-

BASE DE ENTREVISTADOS: 2,456



De los usuarios encuestados, 38% mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que les ofrecían y 54% indicó que el precio es la principal variable a tomar en cuenta antes de contratar el servicio.

Usuarios que evaluaron a diferentes proveedores, ¿qué fue lo que comparó?

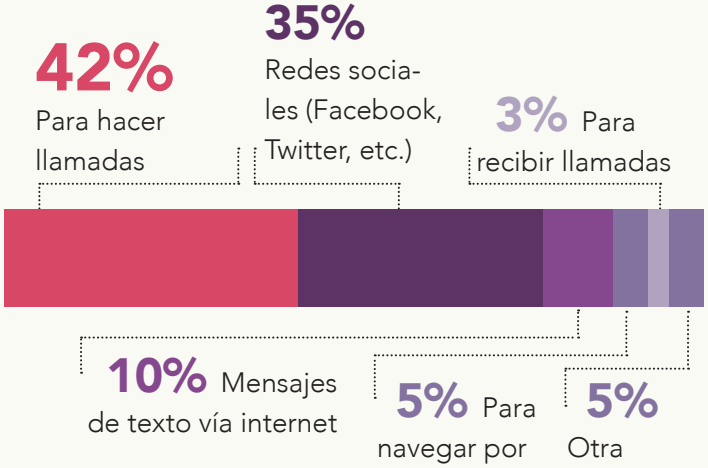


BASE DE ENTREVISTADOS: 944

TELEFONÍA MÓVIL

Identifica el uso que le das a tu servicio celular para que de esta forma adquieras un esquema o plan que se adecue a tus requerimientos. Los usuarios encuestados mencionaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas y consultar redes sociales.

¿Para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?

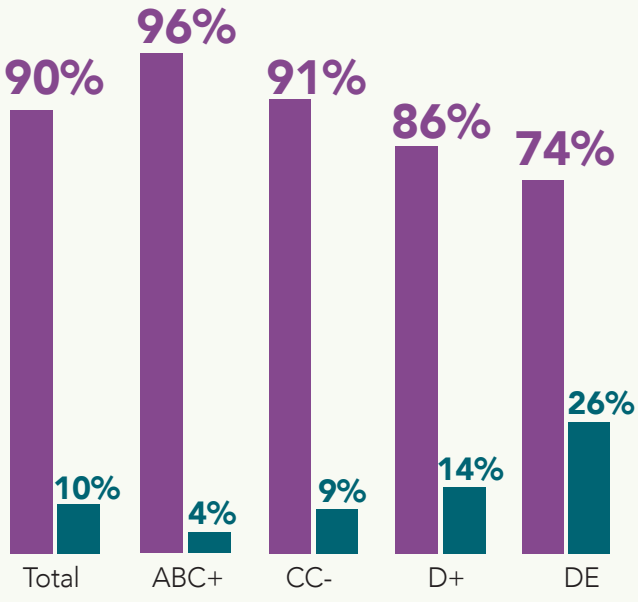


BASE DE ENTREVISTADOS: 2,800

En el sondeo, 90% de los usuarios mencionó que tiene acceso a internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil.

¿Tiene acceso a internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil?

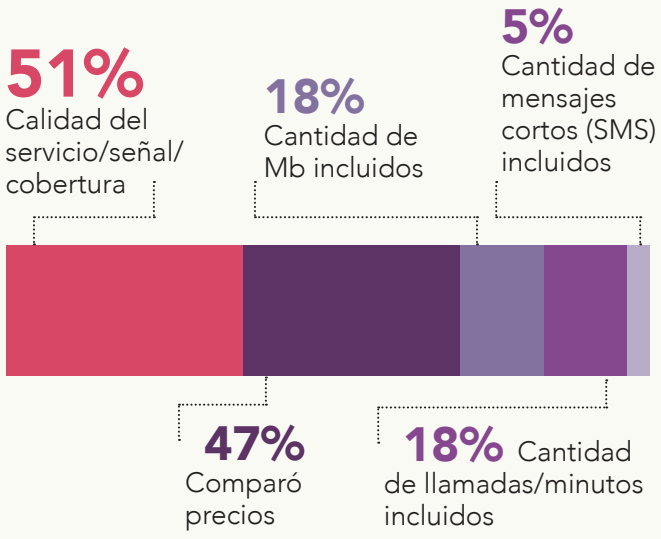
TOTAL Y POR NIVEL SOCIOECONÓMICO — SÍ — NO



BASE DE ENTREVISTADOS: 2,800

A diferencia del servicio de internet fijo, en el de telefonía móvil los usuarios también valoran la calidad y cobertura. 51% de los usuarios indicó que la calidad del servicio, la buena señal y la buena cobertura fueron las principales variables a comparar antes de contratar el servicio.

Usuarios que evaluaron diferentes proveedores, ¿qué fue lo que comparó?

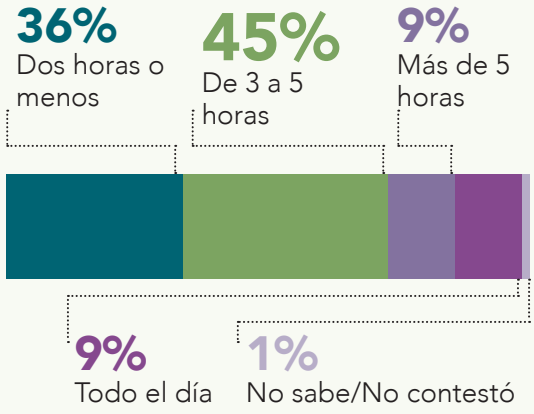


BASE DE ENTREVISTADOS: 1,375

TV DE PAGA

En la muestra, 45% de los usuarios aseguró que ve TV de paga de tres a cinco horas al día.

Aproximadamente, ¿cuántas horas al día ve el servicio de televisión de paga?

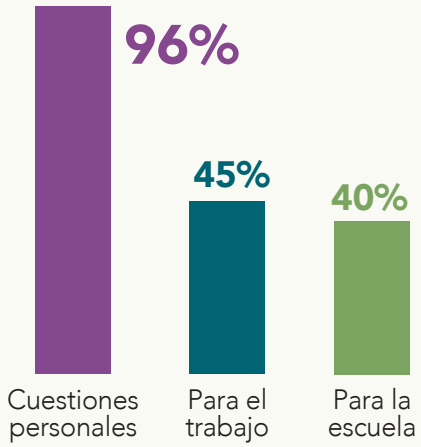


BASE DE ENTREVISTADOS: 3,572

TELEFONÍA FIJA

Aunque la telefonía fija se usa en mayor medida para llamar a otros números fijos, 96% de los usuarios encuestados externó que utilizan el teléfono fijo en su hogar principalmente para cuestiones personales.

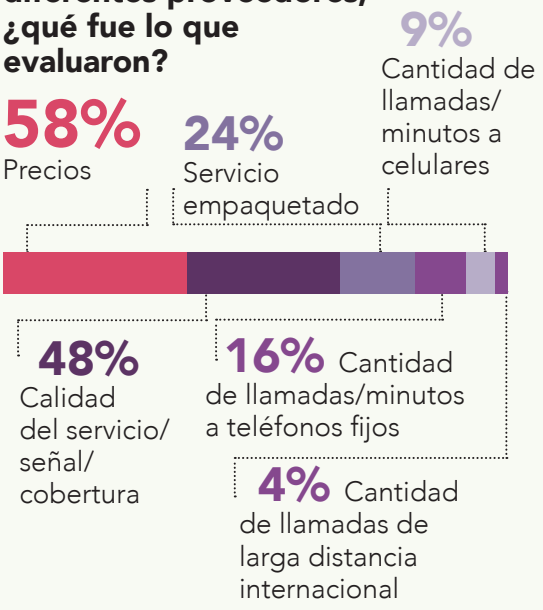
¿Para qué cuestiones usa el teléfono fijo al que nos estamos comunicando?



BASE DE ENTREVISTADOS: 2,800

En este servicio lo que más se valora es el costo. 58% de los usuarios encuestados aseguró que el precio es la principal variable a comparar antes de contratar el servicio.

Usuarios que compararon diferentes proveedores, ¿qué fue lo que evaluaron?

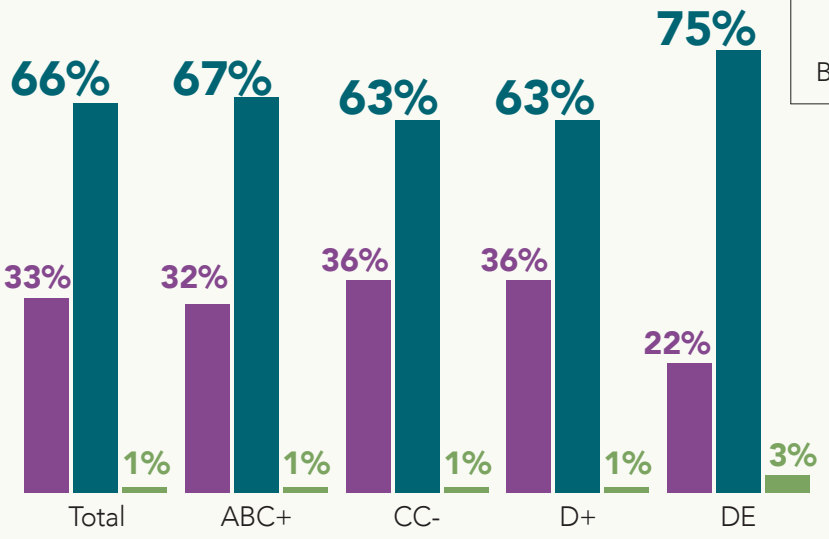


BASE DE ENTREVISTADOS: 850

El 33% de los usuarios encuestados mencionó que buscaron a otros proveedores a fin de comparar lo que les ofrecían.

¿Buscó otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

TOTAL Y POR NIVEL SOCIOECONÓMICO — SÍ — NO — NO SABE/NO CONTESTÓ



BASE DE ENTREVISTADOS: 2,800

¿QUIERES SABER MÁS?

Visita la página web o el código QR que te anexamos.

http://bit.ly/2l1Nxvu

ABC del desbloqueo de celulares

Es un derecho que tienes como usuario de servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. ¿Conoces y has ocupado esta posibilidad?

El desbloqueo de un teléfono celular es para tener la posibilidad de que se utilice en cualquier red de las empresas de telecomunicaciones móviles que tú elijas, si las condiciones técnicas del aparato son compatibles.

Es una opción que tienen los usuarios para no estar atados a un proveedor de manera indefinida.

La posibilidad de desbloqueo de equipo aplica tanto para usuarios de prepago como para los de pospago, todo sujeto a mecanismos que debes conocer. ¿Quieres saber cómo puedes hacerlo?

Cinco preguntas que debes contestar:

1 El momento de realizarlo

A) Usuario prepago
Si pagaste el equipo de contado, el proveedor o su distribuidor te deberá proporcionar la clave de desbloqueo al momento de entregártelo.

B) Usuario pospago
Si adquiriste el equipo mediante un plan tarifario, debes pagarlo de contado, liquidar su costo antes de la vigencia del contrato o esperar a que el plazo forzoso concluya.

No lo olvides, desbloquear tu equipo es gratis si pagas en tiempo.

FUENTE: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y PROVEEDORES TELCEL Y AT&T.

Muy importante

No aplica
No serán susceptibles de desbloqueo los equipos que estén en la base de datos de equipos reportados como robados.

2 ¿Dónde hacer el desbloqueo?

A) Acude a un Centro de Atención a Clientes de tu proveedor y lleva el equipo.

B) Revisa la página de internet de tu proveedor para conocer más sobre el proceso.

PARA TENER EN CUENTA:
El proveedor te debe proporcionar la clave o código de desbloqueo.

3 ¿Cómo efectuarlo?

Asegúrate de que tu equipo esté en los supuestos para ser liberado. Si la línea es de pospago, checa tu contrato o llama a tu proveedor para identificar cuánto tiempo te falta para liquidar tu equipo y cuánto deberías pagar por el remanente de éste y por finalizar el servicio antes de lo previsto.
Si tu equipo está en los supuestos establecidos para ser liberado, pide tu clave de desbloqueo y proporciónala al personal del centro de atención.

4 ¿Qué tener a la mano?

La clave IMEI de tu aparato, la cual se obtiene al marcar el número ***#06#**

Identificación oficial.

Factura del servicio o equipo.

713513884 Clave o código de desbloqueo.

Caso Telcel. De acuerdo con las reglas de preponderancia que le fueron establecidas, el desbloqueo no requiere la entrega de documentación, sólo que el usuario lo solicite y presente el equipo.

5 ¿A dónde acudir si no me hacen el desbloqueo?

Tienes dos opciones:

Presenta tu inconformidad en el portal **www.soyusuario.ift.org.mx**

Entra a **http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp**

Recomendable.
Verifica que el teléfono móvil que quieres comprar no está en la lista mundial de celulares robados. Ingresa a **www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei**

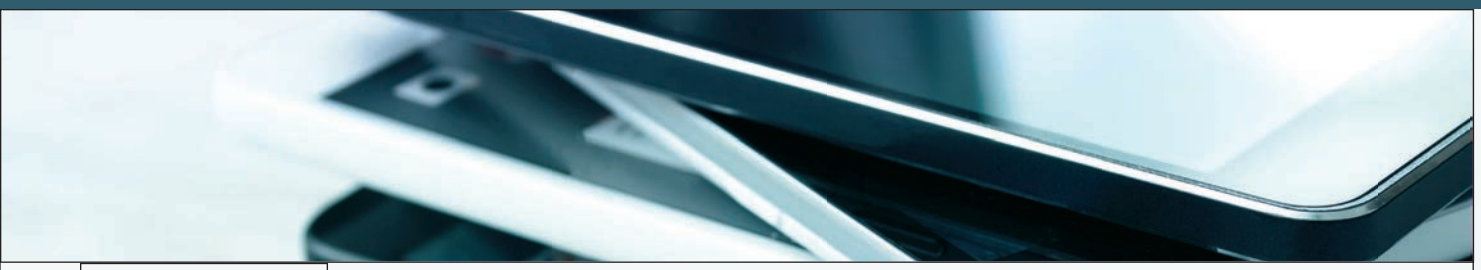
Compruébalo.
Ingresa la tarjeta SIM de la nueva compañía a tu equipo desbloqueado y comienza a disfrutar de tus nuevos servicios.

¿Qué tan capacitados están los empleados de empresas de telefonía móvil sobre los derechos de los usuarios?

Cuando queremos hacer la contratación del servicio de telefonía móvil, renovar o cambiar el plan que tenemos, adquirir otro equipo o solicitar la portabilidad, acudimos a los Centros de Atención a Clientes (CAC) de las empresas proveedoras para realizar éstos y otros trámites relacionados, por lo que muchas veces las personas que nos atienden son elementos clave en nuestra decisión.

El personal de atención a clientes es el que ofrece la información a los usuarios y los asesora al momento de contratar los servicios, por lo que como consumidores lo que esperamos es que, además de que sean amables, nos proporcionen datos correctos y aclaren nuestras dudas, permitiendo un consumo informado.

Profeco se dio a la tarea de realizar un sondeo entre los empleados de los CAC de telefonía móvil, en el que hizo preguntas muy concretas sobre la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y de sus obligaciones como proveedores, para saber cómo está el nivel de capacitación de los empleados que atienden directamente al consumidor, siendo los resultados los siguientes:



CAPACITACIÓN

99% de los empleados manifestó haber recibido capacitación para desempeñar su actual puesto, así como capacitaciones mensuales.

Los principales temas impartidos son:

- Atención a clientes.
- Protección de datos personales.
- Derechos de los usuarios y obligaciones de la empresa.
- Planes y equipos móviles.
- Atención a personas con discapacidad.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Si bien **90%** de los encuestados mencionó que durante las capacitaciones se aborda el tema de los derechos de los usuarios, sólo **35%** supo identificar dichos derechos.

Sobre la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios, **81%** **indicó conocerla**, de los cuales **64%** **sólo mencionó de 1 a 4 puntos de los 13 grandes rubros contenidos en ésta y 31% ninguno.**

OBLIGACIONES

Sobre este tema, se identificó que ningún empleado conoce plenamente las obligaciones que tienen como proveedores del servicio de telefonía móvil, como el tipo de información que se debe proporcionar a los clientes sobre los compromisos derivados del contrato, pues sólo **1%** contestó correctamente este apartado de la encuesta.

Se detectó que para los usuarios de sistema de **pospago[1], la información que se proporciona se enfoca en 94% a planes, equipos y tarifas**, lo que contrasta con la información brindada a los consumidores de prepago[2], ya que sólo **36%** de los encuestados señaló dar desglose de tarifas.

ENCUESTA A EMPLEADOS DE CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES

99% **de los encuestados** conoce el término de **portabilidad** y el plazo para su aplicación.

99% señala que los días de garantía que otorgan por el equipo son de 30 o 90 días; sólo **1%** indicó que la **garantía** obligatoria por parte del proveedor debe ser de 60 días mínimo.

PERCEPCIÓN Y CONOCIMIENTO SOBRE PROFECO

100% de los empleados manifestó conocer el trabajo realizado por Profeco; sin embargo, sólo **69%** tiene conocimiento de que Profeco e IFT tienen facultad para aplicar sanciones a empresas de telecomunicaciones.

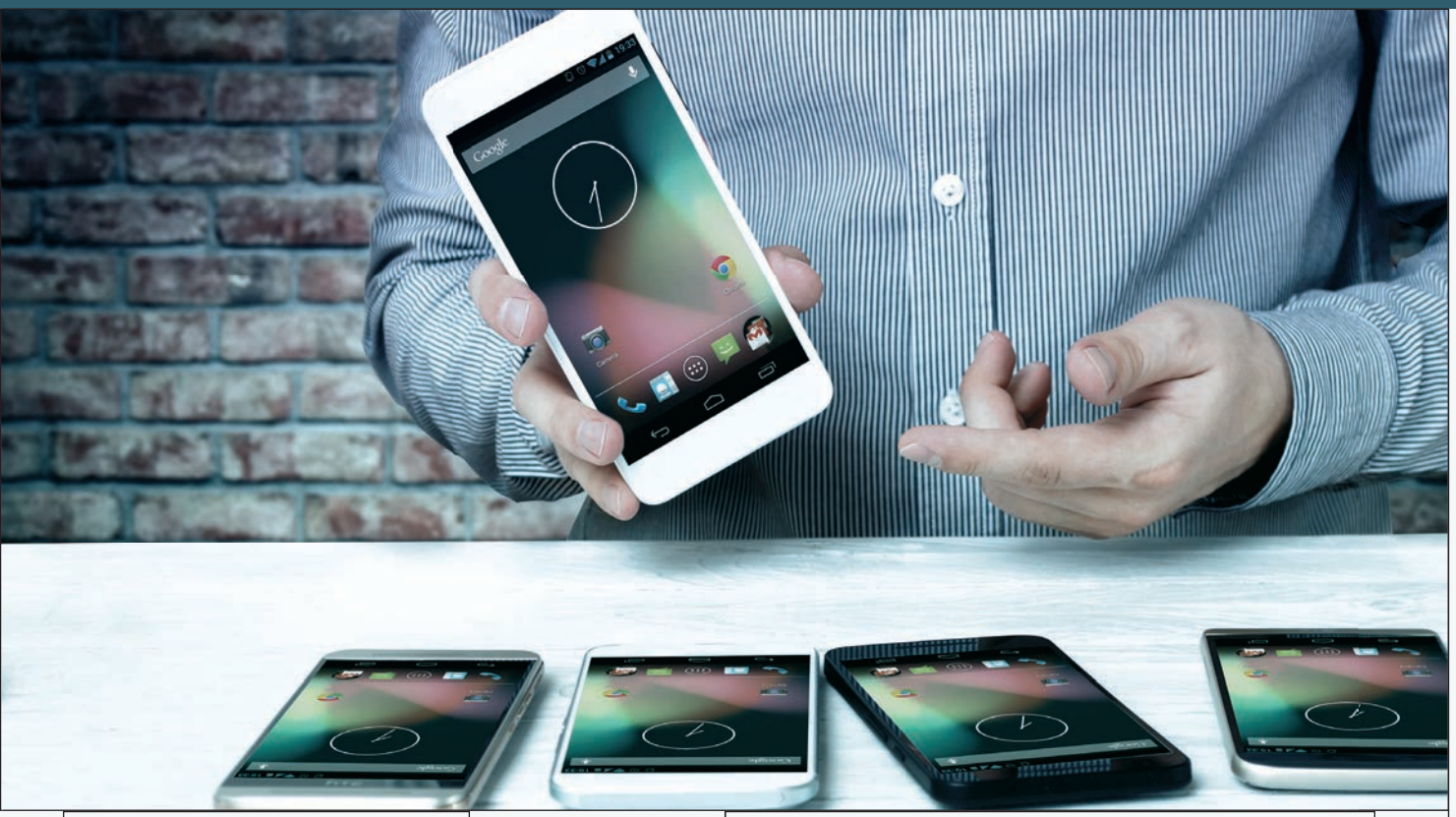
94% de encuestados sabe que Profeco realiza verificaciones por oficio.

64% menciona conocer los motivos que llevan a una verificación.

Y **49%** no menciona ninguna causa.

Cuando un usuario manifiesta que acudirá ante Profeco, **90%** de los empleados señaló que busca una solución.

De ése, sólo **9%** menciona que además lo indica en sistema y/o lleva un registro de las quejas.



FORTALEZAS DETECTADAS

- Los empleados reciben capacitación constante.
- Hay conocimiento de la existencia de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones.
- Se conoce el término de portabilidad y el plazo para su aplicación.
- Hay disposición para la búsqueda de posibles soluciones para el consumidor que manifiesta que presentará su queja ante Profeco.

ALGUNOS DE LOS ASPECTOS QUE LOS PROVEEDORES DEBEN CONSIDERAR SON:

- Entregar a todos los consumidores la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Telecomunicaciones.
- Proporcionar la clave de desbloqueo a los usuarios de prepago.
- Es fundamental que los empleados de atención a clientes conozcan y sepan explicar:
  - Las cláusulas que integran el contrato de prestación de servicios.
  - Sus obligaciones como proveedor y los derechos del consumidor.

[1] Cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones después de usarlos. Ejemplo: renta mensual por contrato.
[2] Cuando el usuario paga por los servicios de telecomunicaciones antes de utilizarlos. Ejemplo: recargas electrónicas.
*** La información presentada forma parte de la Encuesta a Centros de Atención de Telefonía Móvil 2016, realizada por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de Profeco.**

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Y seguimos creciendo

Por eso, relanzamos los trenes de pasajeros e impulsamos los trenes de carga.

Lo bueno casi no se cuenta, pero cuenta mucho.

Conoce más en:
www.gob.mx/sct

Portabilidad numérica, ¿cómo le hago?

Tú puedes cambiar de compañía telefónica y conservar tu número en un plazo de 24 horas. Es una excelente opción si estás inconforme con el servicio que recibes o si encontraste una opción más acorde a tus necesidades. Aquí te decimos cómo.

Pasos a seguir

1. **Obtén** tu Número de Identificación Personal (NIP).
   Llama al 051.
   Si es un teléfono móvil también **puedes enviar** un mensaje de texto.
   El NIP te llegará en alrededor de **5 minutos**.

VIGENCIA

El NIP es de **4 dígitos** y su vigencia es de 15 días naturales a partir de su generación.

2. **Presenta** el NIP a la nueva compañía que elegiste y tu identificación oficial.

   Si el número es de una persona moral, **lleva** el documento que acredite tu personalidad legal y **llena** una solicitud de portabilidad.

3. ¡**Listo**, tu número se portará en **24 horas!**

Muy importante:

Puedes cambiarte cuantas veces lo desees y es gratis.

Tu proveedor actual no puede penalizarte por portar tu número.

Muy importante:

PREPAGO

Consume todo tu saldo antes de realizar la portabilidad, ya que no es transferible.
Antes de portar tu número, asegúrate de no tener adeudos por tu equipo y comprueba que el teléfono esté desbloqueado.

RECUERDA

Puedes portar tu número pese a tener adeudos con tu proveedor anterior, sin que ello te exente de pagarlos; también puedes hacerlo al cumplir con penalizaciones por terminación anticipada.

El celular está en tus manos y su buen uso también

No salimos sin él y si se nos olvida regresamos a buscarlo porque no podemos imaginar un día sin tenerlo en nuestras manos. Usamos el teléfono móvil durante gran parte de nuestras actividades pero es mejor ser cuidadosos con el gasto que destinamos a él y saber reconocer los distintos cargos que pueden hacernos los proveedores.

El teléfono celular es el aparato que más usamos en el día. Sólo haz una revisión sobre cuánto tiempo dedicas a mandar mensajes, entrar a tus redes sociales, checar correos electrónicos o hacer llamadas desde tu celular.

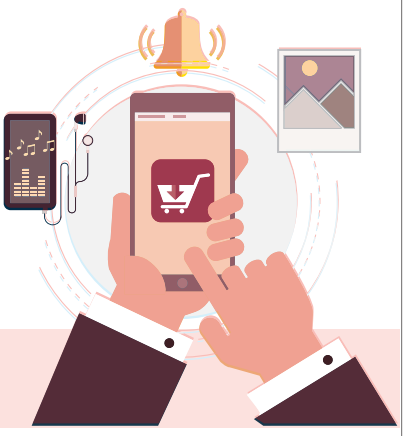
Por ello, es importante que planees bien el presupuesto que destinarás para el consumo de servicios o descargas, que sepas cuáles funcionalidades representan un cobro extra y el monto de éste, qué suscripciones implican el uso de tu saldo o un cargo mensual y cuáles son los servicios de los que puedes prescindir y ahorrarte el pago de algo que quizá nunca usas. Así que no sólo debes cuidar tu celular para no perderlo, sino también ser responsable con el uso que le das y evitar gastos no planeados que puedan afectar tu presupuesto.

Recuerda que ser un consumidor responsable también implica tomar las precauciones debidas para protegerte de riesgos relacionados con el uso del teléfono celular como, por ejemplo, tu privacidad, la exposición de tus datos personales y la posibilidad de que alguien pueda acceder a ellos y robar tu identidad o contraseñas, entre muchos otros.

Aquí te damos algunos consejos para el uso responsable de tu celular. ■

1 Cuando descargues ringtones, canciones o imágenes, toma en cuenta:

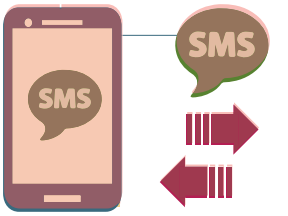
Los servicios complementarios son los prestados por los operadores o por adicionales, distintos a los que se contemplan en tu contrato, mediante los cuales puedes consultar información o descargar contenidos almacenados que pueden tener costo.

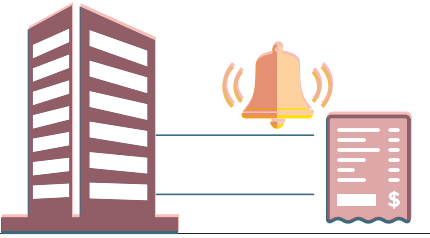


Por ejemplo:
Conocer tu horóscopo, una dieta, descargar ringtones, canciones o imágenes.

Antes de mandar mensajes para solicitar el servicio, considera:

El cobro que te generará enviar el mensaje. Al hacerlo te suscribes "a un club" y das tu consentimiento para que se te haga un cargo semanal o mensual por el servicio.





Que estos servicios **consumen tu crédito** o te generan cargos periódicos en tu factura.

2 Al salir de viaje, sigue estos consejos para el uso de tu celular:

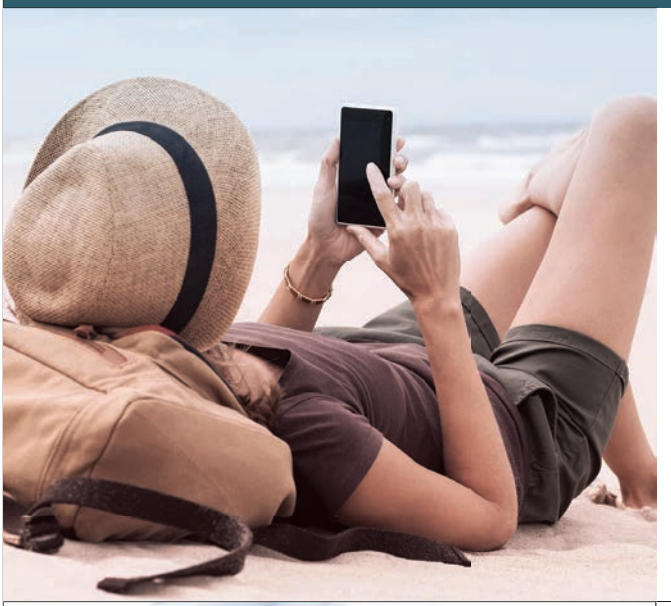
Consulta con tu compañía de telefonía celular la cobertura de tu área.

Averigua cuáles son los servicios que funcionarán en tu destino, como efectuar llamadas, enviar y recibir datos o mensajes de texto.

Infórmate sobre los costos y tarifas para usar tu teléfono celular en tu destino.

Desactiva de tu teléfono móvil las funciones que no vas a ocupar.

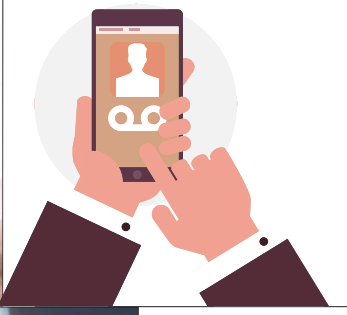
Explora los diferentes planes y proveedores para los viajeros internacionales frecuentes. Para tener mayores ahorros a mediano y largo plazo, una buena opción son los teléfonos de uso internacional (**world phones**).



Considera comprar o rentar un teléfono celular en tu viaje, ya que puede resultar más económico, sobre todo si te vas a quedar mucho tiempo. Otra opción es comprar una **tarjeta de prepago** en el destino al que llegues.

Asegúrate de que el teléfono no se conecte automáticamente a una red inalámbrica internacional, cuyo acceso podría ser mucho más caro que hacerlo al Wi-Fi cercano, que puede ser gratuito o muy económico. Algunos ejemplos de estos servicios gratuitos son: **Skype®**, **Fring®**, **Truephone®**, **Viber®**, entre otros.

3 Si no necesitas buzón de voz



El buzón de voz tiene un costo adicional, tanto para la persona que deja el mensaje como para la que lo consulta; por lo tanto, en caso de no requerirlo, puedes solicitar a tu proveedor que lo dé de baja.

4 Cuida tu privacidad

Lee detenidamente los permisos que otorgas a cada una de las aplicaciones o contenidos que descargues. Evita que tu información caiga en manos de delincuentes.

5 Revisa tus facturas

Tienes derecho a estar informado de los servicios que te son cobrados de manera clara y oportuna.

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

RED COMPARTIDA

El proyecto de Telecomunicaciones más grande del mundo

Para más información consulta: **www.gob.mx/sct**

Si las empresas incumplen, exige la bonificación

¿Te hicieron un cobro indebido en el servicio de telecomunicaciones que contrataste?, ¿te quedaste sin servicio por fallas en la red del proveedor o te entregaron un equipo defectuoso? Tienes derecho a recibir una bonificación o compensación, según sea el caso, por los incumplimientos que son responsabilidad de la empresa que te da el servicio. Conoce cuándo y cómo aplican estos beneficios.

Cobros indebidos

INCUMPLIMIENTO

El proveedor aplicó un cobro extra a lo estipulado en el contrato.

DERECHOS DEL USUARIO

Recibir la bonificación correspondiente al monto cobrado de manera indebida.

La bonificación debe ser de por lo menos **20% del costo del servicio**, de manera proporcional al periodo en el que te aplicaron el cobro indebido.

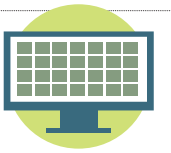
Fallas en el servicio

INCUMPLIMIENTO

Te quedaste sin el servicio contratado por un tiempo determinado.

DERECHOS DEL USUARIO

Debes solicitar una bonificación de por lo menos **20% del costo del servicio**, de forma proporcional por el periodo en el cual se presentó el problema, y la devolución de la cantidad pagada o cobrada por el tiempo que no se tuvo la prestación o que fue deficiente.



En los casos de televisión de paga o del servicio de internet, esta bonificación puede ser sobre el periodo de falla con base en el mes facturado.

Si la deficiencia fue en tu servicio de telefonía móvil de pospago (renta mensual), la bonificación se puede calcular sobre el periodo de falla.

Si la interrupción fue en el servicio de telefonía de prepago (recargas), entonces la bonificación es con base en el saldo disponible al momento de la falla.

Equipos defectuosos o que no sirven

INCUMPLIMIENTO

El aparato que pagaste para recibir el servicio contratado no funciona o presenta algún defecto.

DERECHOS DEL USUARIO

El proveedor debe cambiarte el equipo sin costo adicional.

Puedes solicitar la cancelación del contrato.

Te pueden devolver el monto pagado por el equipo.

Puedes solicitar una reducción en el costo del producto y, en todo caso, una bonificación o compensación no menor del 20%.

¿Qué hago si el proveedor se niega a bonificar?

Si tu proveedor incumple con tus derechos en cuanto a compensación o bonificación, presenta tu queja ante Profeco, a través del sistema electrónico de Concilianet o en la unidad administrativa de Profeco que te corresponda.

¿QUIERES SABER MÁS?

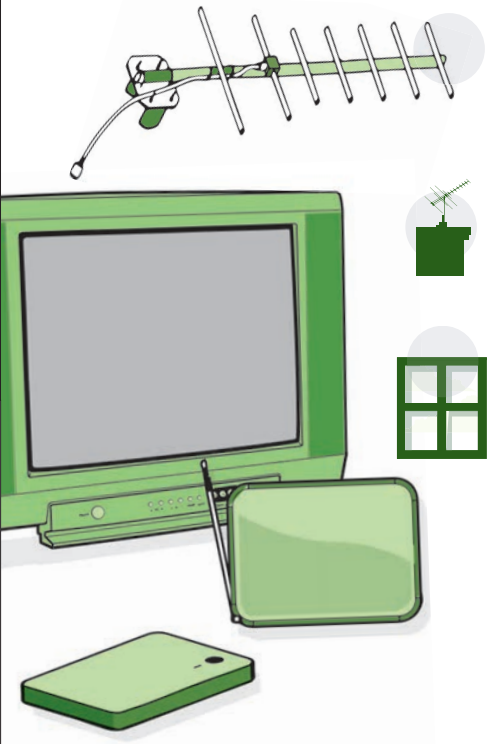
Visita la página web o el código QR que te anexamos.

http://bitly.com/2kYwNFB

Cómo instalar un decodificador y una antena para tu televisión

Tener una "tele viejita" no es impedimento para recibir las señales digitales, por lo que puedes seguir viendo la programación de la TV abierta totalmente gratis. Basta con que adquieras un equipo decodificador y una antena e instalarlos de manera fácil y rápida, siguiendo estos pasos:

1 Primero debes instalar la antena apta para recibir señales UHF y VHF.



Se recomienda que sea una antena para exterior ya que tienen mejor recepción de las señales.

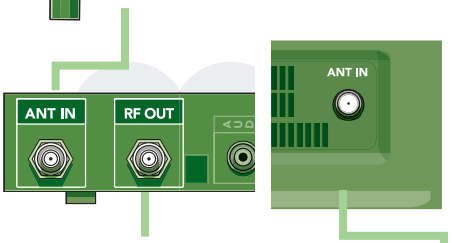
Si es de este tipo, debes ponerla en la azotea de tu casa, tratando de que no esté cerca de edificios, espectaculares o cables de alta tensión.

Si es una antena interior, debes buscar el lugar más cercano a la puerta o ventana.

FUENTE: IFT.

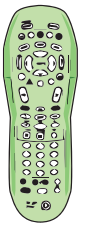
2 Compra un cable coaxial para conectar la antena al decodificador

Conéctalo a la entrada del decodificador donde diga **ANT IN, RF IN** o **ANTENA**.



Busca la salida del decodificador marcada como **RF OUT** y conecta otro cable coaxial ahí y a la entrada de tu televisor que diga **ANTENA** o **ANT**.

3 Resintoniza el decodificador.



Presiona el botón de **MENÚ** del control remoto y selecciona la opción de **INSTALACIÓN** o **CONFIGURACIÓN**.

Ahora aparecerá **BÚSQUEDA DE CANALES.**

Presiona en la opción de **BÚSQUEDA AUTOMÁTICA** o **SINTONIZAR NUEVOS**.

4

Cuando el decodificador encuentre todos los canales disponibles en tu localidad, pulsa salir. **¡Listo!**

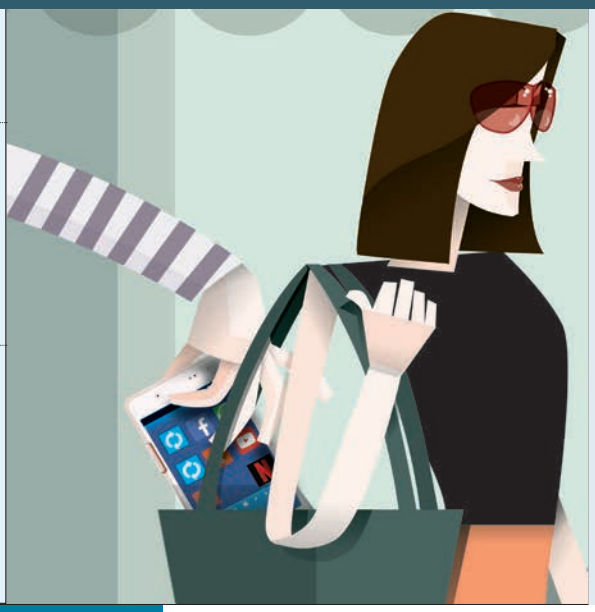
En años recientes ha aumentado el robo de teléfono celular a transeúntes en la Ciudad de México.

ROBO DE CELULARES A TRANSEÚNTES

La cantidad podría ser mayor, ya que

92.8%

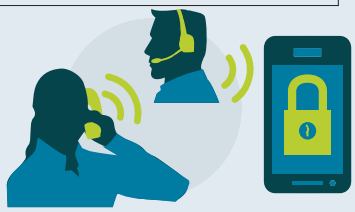
de los ilícitos no se denuncian.



¿Qué hago si me roban el celular?

En caso de que te roben tu celular, sin importar si eres usuario de prepago o pospago, es importante que realices estos dos sencillos pasos.

1 Repórtalo con tu operador

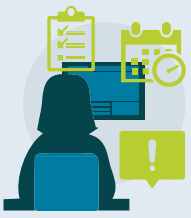


Contacta de inmediato al operador que te brinda el servicio y proporciónale tu número telefónico e IMEI*, a fin de que realice el bloqueo de la línea telefónica y del equipo. Esto evitará que sea usado para cometer algún ilícito, reactivado o flexeado. Puedes contactar a tu operador vía internet.

* **EL IMEI** (INTERNATIONAL MOBILE EQUIPMENT IDENTITY) ES UN IDENTIFICADOR ÚNICO QUE TIENE CADA MÓVIL. ESTE NÚMERO ESTÁ FORMADO POR 15 DÍGITOS Y ES NECESARIO EN CASOS DE REPARACIÓN, GARANTÍAS, ROBO.

2 Denúncialo ante el Ministerio Público

Acude a la agencia del Ministerio Público más cercana y levanta la denuncia correspondiente para que, en caso de que localicen a la persona que tiene tu celular, puedan fincar la responsabilidad penal correspondiente. **En algunas localidades puedes realizar la denuncia por internet.**



Consulta la página de internet de tu ciudad para identificar los lugares, horarios y requisitos que necesitas para levantar tu denuncia.

Recuerda que no basta con reportar el robo a tu operador o sólo presentar la denuncia ante las autoridades. **Es fundamental que realices los dos procesos.**

¿QUIERES SABER MÁS?

Consulta el reporte de tu teléfono o revisa si tu dispositivo tiene reporte de robo o extravío:

http://bit.ly/1Hz22MO

Telecomunicaciones en cifras»

A casi cuatro años de la Reforma Constitucional en Telecomunicaciones, tanto este sector como el de radiodifusión han cambiado radicalmente en beneficio de los usuarios y de las audiencias del país. Estos son algunos de los números más importantes.

23%

han disminuido los precios de las comunicaciones en su conjunto desde que se aprobó la reforma.

40.3%

Se eliminaron los cargos de larga distancia nacional y se disminuyeron los precios de larga distancia internacional.

El país tiene más de **676** canales de televisión digital, frente a los **311** que había antes de la Reforma en Telecomunicaciones.

En 2013 la participación del sector telecomunicaciones en la Inversión Extranjera Directa (IED) era menor a **1%.** En 2015 fue de **9.6%**

Más de la mitad de los hogares en el país cuentan con servicio de TV restringida.

4 de cada 10 hogares están conectados a internet.

En 2015 ingresaron al país **2,575 millones de dólares** por la compra que hizo AT&T de Iusacell y Nextel. Ese año la inversión privada creció casi **35%** respecto de 2014.

Suscripciones de telecomunicaciones fijas y móviles (en millones):

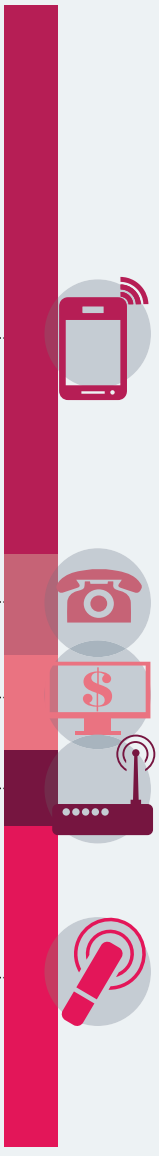
110
Adscritos a la telefonía móvil en el país.

19.1
Líneas telefónicas fijas.

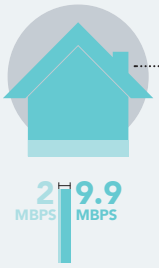
20.5
Suscripciones de televisión restringida.

15.7
Adscritos a Banda Ancha Fija (BAF), o sea internet en casa u oficina).

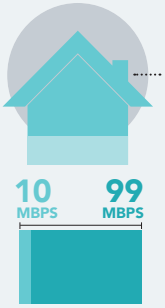
71.6
Suscripciones de Banda Ancha Móvil, BAM (internet en un dispositivo móvil).



FUENTE: IFT



A principios de 2015, **85.4%** de los hogares con servicio de internet contaban con una velocidad de entre **2** y **9.9 Mbps.**



A finales de ese mismo año, más de **75%** de los hogares con ese servicio tenían una velocidad de entre **10** y hasta **99 Mbps**.

En 2011 sólo **7%** de la población accedía a internet desde su celular; en marzo de 2016 esa cifra llegó a **54%**.

¡Más de la mitad de la población tiene internet móvil!

Pago y prepago

84% de las suscripciones de telefonía móvil son de prepago.

Principales cambios en el sector:

Mayor competencia.

Más oferta de servicios.

Mayor inversión en infraestructura.

Mejores tecnologías.

Mejor calidad.

En octubre de 2016 inició operaciones Imagen Televisión. Es la tercera cadena de TV abierta en el país con cobertura nacional.

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bit.ly/1U6vAuX

Diccionario de términos

BANDA ANCHA
Acceso de alta velocidad a internet; se define como una conexión rápida que permite enviar e-mails, navegar en la web, descargar imágenes y música, ver videos, unirse a una conferencia en línea, etcétera.

COBERTURA UNIVERSAL
Acceso de la población general a los servicios de telecomunicaciones determinados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), bajo condiciones de disponibilidad, asequibilidad y accesibilidad.

ESPECTRO RADIOELÉCTRICO
Son ondas electromagnéticas que se utilizan para las telecomunicaciones. Es un recurso natural limitado, propiedad del Estado, que los particulares o el propio Estado pueden explotar mediante la obtención de una concesión para prestar servicios de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, internet, radio y televisión restringidos) o radiodifusión.

FLEXEO
Eliminación de los códigos de los equipos celulares, a través de los cuales están configurados para operar en ciertas redes. De esta manera se liberan para funcionar en la red que elija el usuario.

MULTIPROGRAMACIÓN (TV)
Es un beneficio derivado de la digitalización de la televisión y consiste en la distribución de más de un canal de programación en el mismo canal de transmisión. Transmitir más contenidos utilizando el mismo espectro contribuye a la competencia, la diversidad y la pluralidad.

MUST CARRY
Es la obligación de los concesionarios de televisión restringida de retransmitir la señal de televisión abierta en sus servicios. El objetivo es el acceso a contenidos de la televisión abierta sin costo para el suscriptor de televisión de paga.

MUST OFFER
Es la obligación de los concesionarios de servicios de televisión abierta de poner sus señales a disposición de los concesionarios de televisión restringida para que sean difundidas.

NOM 184
Norma Oficial Mexicana que regula los contratos de servicios de telecomunicaciones para prevenir abusos.

OMV
Los Operadores Móviles Virtuales son prestadores de servicios móviles que utilizan la capacidad y/o los servicios de operadores que cuentan con una concesión, bajo la cual operan en determinadas bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico.

OTT
Over the Top (por sus siglas en inglés) son servicios de video, audio, voz o datos que se transmiten sobre las plataformas de internet fijo o móvil.

PORTABILIDAD
Derecho de los usuarios de conservar su número telefónico al cambiarse de la compañía que le preste servicios.

RADIODIFUSIÓN
Propagación de ondas electromagnéticas de señales de audio o audio y video asociado, haciendo uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico para que la población pueda recibir gratis las señales de un emisor.

RED COMPARTIDA
Red pública de telecomunicaciones destinada a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadoras.

TELEVISIÓN RESTRINGIDA O DE PAGA
Servicio de telecomunicaciones de audio o de audio y video asociados que se presta a suscriptores a través de redes públicas de telecomunicaciones, mediante contrato y el pago periódico de una cantidad preestablecida.

USUARIO FINAL
Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

¿QUIERES SABER MÁS?

Utiliza la página web o el código QR que te anexamos.

http://bitly.com/2kO4ry8

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

IPN

MOVER MÉXICO

Exposición:

SISTEMA SATELITAL MEXICANO

Planetario Luis Enrique Erro

Diciembre 2016 – junio 2017

Conoce más del Satélite Bicentenario
y del Satélite Morelos 3

{ P R Ó X I M A M E N T E }

Profeco en tus manos

Para tener acceso a la revista de manera más interactiva con artículos, temas de interés y notificaciones en tiempo real, todo en defensa del consumidor.

Revista del Consumidor APP

SE
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿Quieres saber qué onda con las telecomunicaciones?

¿ A que no te imaginas cómo sería la vida sin celular, televisión, videojuegos o internet?

Seguramente pensarás que sería un mundo muy aburrido porque no podrías disfrutar de los videos que te gustan, descargar música, ver caricaturas o simplemente chatear con tus amigos o familiares.

¡Pues no creas que siempre han existido! Y aunque la televisión y la telefonía ya tienen muchos años, la verdad es que no siempre han sido como ahora. Los teléfonos celulares, por ejemplo, eran muy grandes y pesados, y con teclas para marcar y escribir. Las "teles" eran gordas y no tenían control remoto, había que levantarse para girar una ruedita que cambiara el canal. **Chistoso, ¿no?**

Pero recuerda que los servicios y dispositivos de comunicación no sólo son para divertirnos o entretenernos, sino que es muy importante que los aproveches para otras cosas, por ejemplo para investigar, informarte sobre hechos históricos, aprender y obtener muchos conocimientos, o saber lo que pasa en el mundo.

Aunque hay mucha información y contenidos en la red y en la televisión, sabemos que eres un niño responsable y que **harás un buen uso de la tecnología, con la ayuda de tus papás.** Por ello, no olvides lo importante que es también dedicar tiempo a hacer deporte, jugar con tus amigos, platicar con tu familia, leer un libro divertido y estudiar. ■

DECÁLOGO

Derechos de los niños en telecomunicaciones

Las niñas y los niños también somos consumidores de los servicios de telecomunicaciones, por lo que tenemos derechos que nos protegen para recibirlos y usarlos debidamente:

1. **Todas las niñas y niños y adolescentes** tenemos **derecho de acceso** a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), así como a los servicios de telecomunicaciones.

2. **Tenemos derecho a la libertad de expresión** y a no ser discriminados en ninguna forma o motivo para usar y recibir estos servicios.

3. **Las empresas** que ofrecen los servicios de telecomunicaciones **deben evitar difundir o transmitir información**, imágenes o audios que afecten nuestro desarrollo, por ejemplo material que fomente la violencia.

4. **Las autoridades deben supervisar** que la programación dirigida a nosotros los niños respete los valores y principios a que se refiere el artículo 3o. de la Constitución y las normas en materia de salud.

5. **La publicidad** que se transmite durante la programación infantil también **debe respetar nuestros derechos** y no ser engañosa, además de no promover actos ilícitos.

6. **Tenemos derecho a no proporcionar datos personales** por internet, preservar nuestra identidad e imagen de posibles usos ilegales.

7. **Podemos usar internet** y otras nuevas tecnologías para actividades de diversión y entretenimiento, pero que estos juegos e información **no contengan** violencia, mensajes racistas, sexistas o que nos denigren.

8. **Nuestros papás deberán orientarnos, educarnos y acordar con nosotros** sobre la forma de hacer un uso responsable de internet, como fijar tiempos de uso, las páginas que no debemos visitar o información que nunca debemos dar.

9. **Niñas, niños y adolescentes con discapacidad tenemos derecho en todo momento a que se nos facilite** un intérprete o los medios tecnológicos que nos permitan obtener información de forma comprensible.

10. **Así, las niñas y niños tenemos derecho a beneficiarnos y utilizar en nuestro favor las nuevas tecnologías** para avanzar hacia un mundo más saludable, más pacífico, más solidario, más justo y más cuidadoso del ambiente, en el que se respeten nuestros derechos.

FUENTE: UNICEF

Serpientes y escaleras

TERMINA AQUÍ, ¡FELICIDADES!

20

Siempre busca usar correctamente tus dispositivos.

19

Rechaza invitaciones de personas desconocidas en redes sociales.

18

Recu
que e
es se

11

No dejes de cumplir con tus deberes por usar internet.

12

Rechaza reunirte con personas desconocidas que te contacten por internet.

13

Usa
con
pap

10

Pídele a tus papás que instalen un antivirus en tus dispositivos.

9

No te pierdas chateando todo el día.

8

Usa aplicaciones para aprende en grupo.

INICIA AQUÍ, ¡SUERTE!

1

Los dispositivos nos proporcionan diversión y aprendizaje.

2

Dale el tiempo adecuado al uso de la tecnología.

3

El uso incorrecto de tus dispositiv puede traert algunos problemitas.

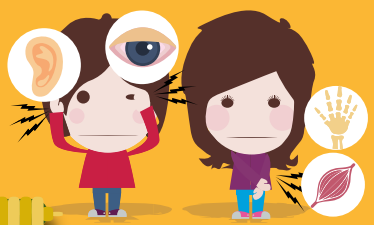
¿Quieres saber qué onda con las telecomunicaciones?
Con este divertido juego conocerás lo positivo y lo negativo, y la mejor manera de usarlas, ya sea para entretenerte o estudiar.

erda que no todo lo está en internet o TV guro o apto para ti.

17

La tecnología es muy buena pero no te quedes pegado a tus dispositivos.

16 Recuerda que todo exceso causa daños.



internet y TV ayuda de tus ás.

14

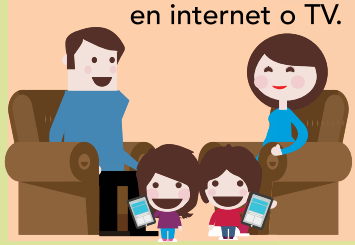
¡Ojo con la información que compartes en internet !

15 Recuerda a tus papás hacer compras en sitios seguros.

er

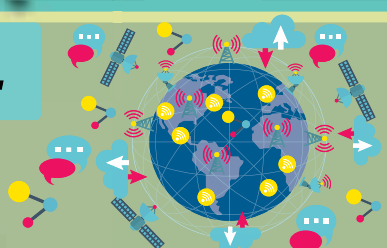
7 Puedes hacer otras cosas divertidas sin estar conectado.

6 Platica con tus papás de todo lo que ves y aprendes en internet o TV.



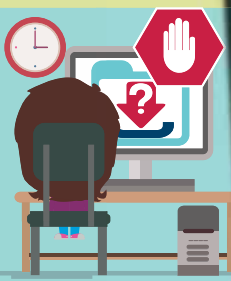
vos e

4



La tecnología nos facilita comunicarnos en todo el mundo.

5



Rechaza descargar archivos de origen desconocido.